



**“Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo 2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Chacaltana Vásquez, Wilson Amado (Orcid: 0000-0003-2313-0214).

**ASESOR:**

Mr. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel (Orcid: 0000-0003-2521-530X).

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**LIMA - PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mi madre Rosa Amelia, que fue Padre y Madre para nosotros sus hijos; y a mis Hijos: Isaboth, Alexander y Joseph Alexander, así como a mi compañera de mi vida, Esmeralda Hernández de la Cruz, quienes son mi Fortaleza y Norte de mi vida, y quienes siempre están conmigo, siendo el aliciente para seguir adelante, obteniendo logros en mi carrera profesional y vida personal.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a mi Padre Divino, el Dios Supremo, quien, en los momentos más difíciles de mi vida, él siempre ha estado a mi lado, y es quien me ha guiado en este camino angosto de la vida.

De la misma manera, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, quien es una institución que, apuesta por la educación, contribuyendo a la capacitación y especialización de los profesionales del País.

Asimismo, expresar mi eterno agradecimiento a mi asesor, Mr. Cazasola Cruz, Oswaldo Daniel, quien con una muestra de total desprendimiento nos ha guiado profesionalmente, para lograr la presente tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos .....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2 Variables y operacionalización .....	31
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.5 Procedimientos.....	37
3.6 Método de análisis de datos .....	38
3.7 Aspectos éticos.....	38
IV. RESULTADOS.....	38
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	78

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> ¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable?	39
<b>Tabla 2:</b> ¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable?	40
<b>Tabla 3:</b> ¿Considera Ud. que el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente (Malos olores, etc.)?	41
<b>Tabla 4:</b> ¿Cómo considera el Servicio de Alcantarillado en su sector?	42
<b>Tabla 5:</b> ¿Cómo considera Ud. la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable?	43
<b>Tabla 6:</b> ¿Como considera Ud. la Planta de tratamiento de Desagüe (aguas servidas)?	44
<b>Tabla 7:</b> ¿Se siente satisfecho del servicio de Saneamiento en tu ciudad?	45
<b>Tabla 8:</b> ¿Cómo considera Ud. el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite?	46
<b>Tabla 9:</b> ¿Cómo considera la comunicación de la EPS y la población usuaria?	47
<b>Tabla 10:</b> ¿Considera Ud. que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua?	48
<b>Tabla 11:</b> ¿Considera que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfecto en el sistema de saneamiento?	49
<b>Tabla 12:</b> ¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente?	50
<b>Tabla 13:</b> ¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?	51

<b>Tabla 14:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central pueda aplicar buena practica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra absoleto?	52
<b>Tabla 15:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central mejore su experiencia en el servicio, previendo las disminuciones del caudal de agua potable?	53
<b>Tabla 16:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?	54
<b>Tabla 17:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario?	55
<b>Tabla 18:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?	56
<b>Tabla 19:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?	57
<b>Tabla 20:</b> ¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar?	58
<b>Tabla 21:</b> ¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?	59
<b>Tabla 22:</b> ¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?	60
<b>Tabla 23:</b> ¿realmente el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central, se encuentra de acuerdo a lo cancelado?	61

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1:</b> ¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable?	39
<b>Figura 2:</b> ¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable?	40
<b>Figura 3:</b> ¿Considera Ud. que el Servicio de desague afecta al Medio Ambiente (Malos olores, etc.)?	41
<b>Figura 4:</b> ¿Cómo considera el Servicio de Alcantarillado en su sector?	42
<b>Figura 5:</b> ¿Cómo considera Ud. la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable?	43
<b>Figura 6:</b> ¿Como considera Ud. la Planta de tratamiento de Desague (aguas servidas)?	44
<b>Figura 7:</b> ¿Se siente satisfecho del servicio de Saneamiento en tu ciudad?	45
<b>Figura 8:</b> ¿Cómo considera Ud. el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite?	46
<b>Figura 9:</b> ¿Cómo considera la comunicación de la EPS y la población usuaria?	47
<b>Figura 10:</b> ¿Considera Ud. que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua?	48
<b>Figura 11:</b> ¿Considera que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfecto en el sistema de saneamiento?	49
<b>Figura 12:</b> ¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente?	50
<b>Figura 13:</b> ¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena	51

práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?

<b>Figura 14:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central pueda aplicar buena practica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra absoleto?	52
<b>Figura 15:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central mejore su experiencia en el servicio, previendo las disminuciones del caudal de agua potable?	53
<b>Figura 16:</b> ¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?	54
<b>Figura 17:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario?	55
<b>Figura 18:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?	56
<b>Figura 19:</b> ¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?	57
<b>Figura 20:</b> ¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar?	58
<b>Figura 21:</b> ¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?	59
<b>Figura 22:</b> ¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?	60
<b>Figura 23:</b> ¿realmente el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central, se encuentra de acuerdo a lo cancelado?	61



## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, como método general se aplicó el método científico de tipo básico con un diseño descriptivo correlacional, considerando como muestra a 86 participantes del servicio de agua potable en la ciudad de la Merced - Chanchamayo, a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno por variable para la recolección de datos sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Durante el proceso estadístico se utilizó en los resultados descriptivos e inferenciales los estadígrafos pertinentes, como cuadro de frecuencias, figuras, coeficientes de R de Pearson para relacionar las variables y para contrastar las hipótesis. Por lo tanto, como resultados se obtuvo en base a las pruebas estadísticas que un porcentaje considerable de usuarios perciben en un nivel bueno en cuanto a la calidad de servicio, de igual forma en la satisfacción del usuario alto porcentaje de los encuestados estiman estar satisfechos en un nivel bueno. Por último, las correlaciones entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario muestran directa relación indicándose una puntuación de R de Pearson igual a 0.698 demostrándose la hipótesis planteada donde sig. igual a  $0,000 < 0,05$  el nivel de error planteado.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.

**Palabras clave:** Servicio de calidad, el usuario y satisfacción.

## **ABSTRACT**

The research work aimed to: Determine the relationship between service quality and user satisfaction with the drinking water and sewage service of the EPS office of La Merced - Chanchamayo in the year 2021, as a general method the scientific method was applied of a basic type with a correlational descriptive design, considering as a sample 86 participants of the drinking water service in the city of La Merced - Chanchamayo, to whom two questionnaires were applied one per variable to collect data on service quality and satisfaction of the user.

During the statistical process, it was used in the descriptive and inferential results of the relevant statisticians, such as frequency tables, figures, Pearson's R coefficients to relate the variables and to contrast the hypotheses. Therefore, as results were obtained based on statistical tests that a considerable percentage of users perceived a good level in terms of quality of service, in the same way, in user satisfaction, a high percentage of respondents estimate to be satisfied in a good level. Finally, the correlations between the variables quality of service and user satisfaction showed a direct relationship, indicating a Pearson R score equal to 0.698, demonstrating the hypothesis where sig. equal to 0.000 <0.05 the level of error raised.

Therefore, the alternative hypothesis is accepted: there is a direct relationship between service quality and user satisfaction with the drinking water and sewage service of the EPS office in La Merced - Chanchamayo in the year 2021.

**Keywords: Quality service, user and satisfaction.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El agua como fuente de vida en el mundo, tiene una gran importancia, que siempre ha creado conflictos, por tener la supremacía del control del mismo, entonces el agua como fuente de vida y raíz de futuros conflictos siendo un bien clave para la vida evoca valores más allá de lo material, o sea que el agua, significa la misma vida, sin el agua no hay aire, plantas, frutos para comer y el agua misma para beber, o sea lo es todo, por ello, diferentes instituciones mundiales, están tratando de dar una solución integral del agua, tratando de generar un ordenamiento integral, con el bienestar del ser humano. (Blanco y La Torre, 2017).

Para entender la importancia del agua, y poder obtener la seguridad hídrica en el mundo, tenemos que se ha identificado siete desafíos que son: proveer las más básicas necesidades, prever los alimentos como suministros de primer orden, conservar y proteger al medio ambiente, uso racional de los recursos hídricos, prevenir los riesgos y administrar el líquido vital responsablemente. (Declaración Ministerial de la Haya, 2000).

El problema de la satisfacción del Agua Potable en el mundo, siempre ha sido un problema generalizado, esto debido a que realza la importancia de este líquido elemento, muy importante para dar calidad de vida en el ser humano y que ello, según lo mencionado en libro la administración y servicio del agua, indica que una gran mayoría de la población no cuentan con un adecuado saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado y que debido a ello, al día, se tiene una mortandad de 10,000.00 al día, siendo la gran mayoría niños, por lo que influye mucho en la mortandad infantil. (Barajas, 2018).

Esta problemática del agua es generalizada en el mundo, sobre todo, el Agua Potable, que, en muchos países y lugares del mundo, no se cuenta con este líquido elemento y esto se refiere a que, todo el mundo, entre otros

problemas, no cuenta con el acceso al Agua potable, como parte del beneficio del desarrollo, que corresponde a toda persona (ONU, 2019).

Por otro lado, Oscar Carpintero y Jorge Riechmann exponen que, cuando el crecimiento económico avanza, se tiene un deterioro ecológico que peligrosamente avanza, todo ello debido al avance industrial y económico que no se realiza en forma sostenible, “erosionándolos los mismos cimientos sobre los que se asienta el propio funcionamiento económico y la supervivencia social”, que significa que, no se toma importancia al daño ecológico que se hace a la tierra, por ende se profundiza el acceso del Agua Potable a muchos seres del mundo (Revista de economía crítica, 2013).

En la América Latina como en el resto del mundo, también se ve afectada por el mal uso de los recursos naturales, haciendo que el agua potable, también sea un problema importante de escasez y acceso, pero al parecer, no se está tomando la atención respectiva, como de tala discriminada de los bosques de América Latina “(...), el deterioro de la capa de ozono, deforestación de bosques, el desgaste de las tierras fértiles, el incremento de la necesidad del agua que se requiere para la agricultura y también para el consumo humano y la contaminación del aire y del agua (...)” (Lander, 1995).

A su turno Oblitas de Ruiz (2010). La deficiencia en dotar agua potable como el saneamiento se considera como atentatorio a la dignidad humana, con consecuencias negativas a la salud pública, entonces tiene que ver mucho con las posibilidades de supervivencia mayormente infantil agudizándose los niveles de malestar, de igual forma es limitante las posibilidades en todos los sectores.

Bajo estas circunstancias donde se genera un servicio deficiente: que daña el bienestar de la salubridad con un alto porcentaje de morbilidad incidiendo consecuencias negativas en la salud conllevando a consecuencias de la mortalidad.

La Empresa Prestadora de Servicio (EPS), Selva Central S.A. con respecto a la Ley, N° 26338 donde especifica en su reglamento N° 009-95-PRES; donde se realiza actividades relacionadas a la prestación del elemento vital que es el

agua potable, por la empresa en referencia asentada como sede central de la Selva Central en la provincia de Chanchamayo.

Por lo tanto, la referida empresa en la actualidad según del ámbito poblacional referido a la calidad de servicio que brinda la empresa que prevé el elemento líquido de agua potable y con su respectivo alcantarillado dentro de la población de La Merced, debiéndose a factores diversos, fundamentalmente referido a la Infraestructura de agua y desagüe y el sistema de saneamiento con una antigüedad mayor a 40 años contraviene el estándar establecido sin las mejoras pertinentes en relación a las necesidades y crecientes de la población, considerando el Periodo de Vida de una Infraestructura de Saneamiento en 20 Años. (R.M. N° 153-2019-VIVIENDA, 2019).

Por lo tanto, es de suma urgencia la renovación de todo el sistema de saneamiento, así como se observa el aumento demográfico de esta ciudad. En la actualidad se carece de un buen sistema estratégico referido a la dotación de agua saludable, en el poblado La Merced, en consideración del Decreto Supremo N° 031-2010-SA (24/09/2010) que aprueba el Reglamento de agua previo calidad como para un adecuado consumo humano, según el Artículo 59°.- Agua Potable, donde indica, además el Decreto Supremo N° 004-2017-MINAN (07/06/2017), según Artículo 3° referido a la calidad de estándares ambientales aguas que se destinan al consumo; lo que significa que el agua que sale del caño, debería de consumirse directamente, cosa que no ocurre en la ciudad de La Merced y, se tiene que hervir el agua para beberlo, generando incremento en el costo y se incrementan las enfermedades gastrointestinales.

El propósito de la presente investigación es, contribuir en la mejora de la calidad de servicio de agua potable que brinda la empresa, con la finalidad de que los pobladores se sientan satisfechos con el servicio prestado por la empresa. Por estas razones se formuló del problema siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced – Chanchamayo, 2021? y problemas específicos ¿Cuál es la relación entre confiabilidad y política de servicio de los usuarios de agua potable y desagüe

de la (EPS) Oficina de La Merced – Chanchamayo, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la empatía e interacción del usuario de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced – Chanchamayo. 2021? Y ¿Cuál es la relación entre proactividad y confort del usuario de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced – Chanchamayo, 2021?.

La justificación a esta realidad del problema que está sustentada bajo la teoría de calidad de servicio que viene ser el avance de la competitividad en todos sus aspectos dejando relegado el aspecto del bienestar social específicamente referido a la salud, el cual debe ser el primordial en toda comunidad puesto que tiene que ver mucho con la calidad de vida de los pobladores asentados en las comunales formando parte como usuarios. Bien sabemos que este tipo de servicio es fundamental en toda población o comunidad que nos permita vivir como seres humanos con buena salud, por lo tanto, la calidad de servicio tiene que ver mucho con la satisfacción de todos los usuarios. La empresa en referencia busca mejorar constantemente su calidad de servicio, pero para ser más competitivo debe manejar estrategias pertinentes en la visión de brindar un servicio de calidad, mejorando más y más las necesidades de los clientes o usuarios.

Por otra parte se propuso los objetivos siguientes: O.G.: Determinar si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, O.E.: Determinar si existe relación entre la confiabilidad y política de servicio, Establecer la relación entre empatía e interacción del usuario y Determinar si existe relación entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.

Como parte importante de la investigación se planteó la Hipótesis General, que nos señala que: Existe relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021, H.E.: Existe relación directa entre

confiabilidad y política de servicio, Existe relación directa entre empatía e interacción del usuario y Existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.

Este proyecto también se justificó por su relevancia social puesto que al mejorar la calidad de servicio también siendo una oportunidad para contribuir mejorar la calidad de vida de los pobladores del distrito de La Merced, mejorando la salubridad y la higiene alimentaria, en la empresa de igual forma permitirá reordenarse y evitar los gastos espontaneo o imprevistos que siempre ocurre por falta de mantenimiento y tratamiento de la conducción del agua oportuna y adecuada. También se justifica debido a que, con una nueva Infraestructura de saneamiento, se tendría agua potable, que ya no sería necesario hervirla para beberla, generando ahorro a los usuarios.

## II. MARCO TEÓRICO

Para teorizar o encontrar fundamentos que permitan conocer otras opiniones se ubicó investigaciones que a continuación se detallan. Pastor (2017), tuvo como objetivo describir y analizar las diferentes formas de entender sobre calidad del agua potable y la satisfacción de los usuarios, enmarcado en un estudio descriptivo explicativo. En trabajo se evidencia las conclusiones siguientes: al término de la investigación se halló que un alto porcentaje (65%) de los encuestados indican la insatisfacción con el servicio de agua potable, en este contexto, el estudio analiza, las percepciones diferentes entre la empresa y los clientes, referido a la calidad del agua potable como sus servicios complementarios para luego presentar una propuesta e iniciar a corregir ciertas deficiencias.

**Lascarían, (2019)** se propuso como objetivo definir el impacto sobre calidad del nivel de servicio y satisfacción del cliente, el estudio estuvo bajo los parámetros de tipo descriptivo nivel explicativo. Según los resultados finales se llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados que muestran la investigación indica que la calidad de servicio se ubica en un nivel regular, esto relacionado con la satisfacción del usuario en un nivel medio, esperando mejorar la calidad de servicio para también mejorar la satisfacción del usuario y la reputación de la empresa.

Mejía, (2016), en su investigación señaló que el objetivo principal analizar la calidad del agua bajo la percepción de las tecnologías, correspondiendo a un trabajo descriptivo explicativo. En este estudio el autor llegó a las siguientes conclusiones: Como resultado de la investigación determina que la calidad del agua es vulnerable a la salud puesto que no tratado de manera correcta sin uso de las tecnologías actuales.

Vega, (2018), menciona que el objetivo planteado fue determinar la implicancia del nivel de calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios, siendo una investigación de tipo básico nivel explicativo. En sus resultados el autor resalta una clara puntuación de correlación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios implicados a la salud



familiar. El concepto de calidad, y querer llegar a definir lo que es una calidad, desde el punto de vista de la complejidad donde se logró suplir las necesidades recurrentes de los clientes permitiendo el justo valor logrando la satisfacción de los usuarios.

Con referencia a la competitividad, la calidad de servir se relaciona estrechamente con el prestatario a través de sus criterios, es decir siendo recurrente en la atención a los usuarios. Donde con el correr del tiempo se evidencia la mejora de la calidad de prestar servicio.

Del Salto, (2019), indica como objetivo principal fue evaluar el nivel de calidad y satisfacción del usuario referido a la consulta médica, dentro de un trabajo del nivel explicativo. En este estudio previo encontramos las conclusiones siguientes: Los clientes del Centro Médico en referencia se sienten satisfechos con la atención brindada entre el 88,97 y 94,36% de toda la población donde más del 50% de los clientes sin historia clínica fueron atendidos.

También se observó en la previa para la atención médica no se tomaron en cuenta los signos vitales. Por lo que no existe una información pertinente después de las consultas referidas al personal de enfermería. Por lo tanto, el 45% de los clientes estiman que solo a veces acceden a oportunidades de permiso para ser atendidos en el Centro Médico en referencia.

Pinheiro (2016). El trabajo tuvo como guía al objetivo: identificar el nivel de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la ESF en el Municipio de Ibicui, Brasil. El autor determinó las conclusiones siguientes: Calidad de atención tiene relación positiva con la segunda variable satisfacción en los usuarios de la ESF en los pobladores de la Municipalidad de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014. Los resultados indican una relación moderada. Por otra parte, indica que la percepción sobre el nivel de calidad sobre la atención en EFS, donde fue tomado por los clientes como calidad pésima (43%) siendo definida la satisfacción por un alto porcentaje de los encuestados en un nivel insatisfecho (49%). Concluyendo la calidad de

servicios tiene relación positiva con el nivel de satisfacción de clientes o usuarios de la ESF en dicha Municipalidad.

Pastor, (2017), tuvo como objetivo describir y explicar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua. Fue un estudio de tipo diseño descriptivo explicativo. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra en la escala medio superior donde el 60% de los encuestados manifestaron, el factor que atribuye a los resultados fue la atención pésima de los reclamos o necesidades de los usuarios quienes en 70% manifestaron. Las conclusiones obtenidas fueron:

El referido estudio analizó, comparativamente entre trabajadores y clientes de las empresas, referido a la calidad del producto de los servicios de agua potable del mismo modo de cómo medir esas diferencias existentes, analizarlas y presentar las propuestas para generar correcciones de las formas distorsionadas. Por lo que el estado peruano es soberano en el uso de servicios de los recursos como es el agua natural.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2016), tuvo como objetivo planteado relacionar y comparar el nivel de calidad de servicio y lealtad de la compra del consumidor en los mercados superiores de la ciudad limeña, el estudio se enmarco dentro de un diseño de investigación descriptivo comparativo. Como resultado se obtuvo donde al asociarse entre las dos variables se determinó que existe una relación directa con un coeficiente 0,78 de Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la compra y venta del consumidor teniendo en cuenta como indicador la lealtad, realizada en la UPCP. El autor concluye con la siguiente mención: los resultados demostraron una relación fuerte entre nivel de calidad del cliente y su fidelidad de compra.

El trabajo también permitió llegar a la conclusión de que el servicio de calidad ostenta mayor asociación con la lealtad referida bajo la intención del buen puesto que los consumidores de los mercados limeños indicaron una percepción muy favorable hacia el servicio de calidad, como la lealtad en su nivel más alto.

Sobre la variable calidad de servicio se define como: El trabajo por buscar permanentemente la calidad en la asistencia sanitaria desde tiempos remotos, en todos los casos siempre tiene la tendencia mejorar el servicio, es en trajinar del ejercicio de interacción entre el usuario y la empresa como también en ese binomio de calidad y ética siempre interrelacionados se busca la mejor calidad posible de los bienes o servicios. (García 2010, p. 382).

Estos conceptos que con claridad mencionan el proceso del desarrollo y evaluación ejecutado por los usuarios tanto externos e internos por ejemplo en los servicios de la salud, teniendo como estrategia la visión de gestión de calidad. Es entonces que la calidad se define como el grado en que un conglomerado de características relacionados, cumplan con los requisitos establecidos como refieren algunas normas, estatutos o reglamentos.

Si tomamos como referencia al usuario para definir la calidad es pertinente decir que la calidad, es la necesidad de complacer los anhelos o deseos de los consumidores. Por otra parte, el producto con calidad se evidencia de que como este responde a los intereses de los clientes, entonces indudablemente la calidad está muy estrechamente relacionado con la adecuación al uso respectivo de un bien o servicio.

Pérez (2006 p. 29). Indica: El sistema de calidad como el servicio al cliente se determina para optimizar el nivel de responsabilidad de las políticas referidos a la calidad total de las organizaciones o empresas donde debe tener referencia al servicio que se va prestar a los clientes y el trabajo del servicio al usuario o cliente.

Esta cuestión se perfila proporcionalmente y administrada por los mismos dueños de productos, como también por los usuarios, como procesos de control de calidad. Como por las auditorias como servicio de calidad, por otra parte para evidenciar dicha calidad como para la atención al usuario y la experiencia que vive a través del servicio prestado, entonces como una de las estrategias para asegurar una buena calidad de servicio consiste en lograr la satisfacción o llenar las expectativas que los usuarios o los clientes referidos a

la interacción dentro de las organizaciones teniendo en cuenta la necesidad del cliente y resolver problemas pertinentes a los clientes.

(Fernández 2000 p. 210). La empresa en su totalidad debe dedicarse a brindar servicio eficiente al cliente, como lo llamaríamos a este la calidad total, donde el consumidor de los servicios o productos puede apreciar de manera clara y objetiva. En este campo pues en realidad el cliente puede evaluar en el tiempo oportuno de tomar contacto, por ello solo le interesa la satisfacción o convencimiento del servicio de calidad es decir en esta asociación entre nivel de calidad servicial y satisfacción encontramos el producto como resultado del trabajo mostrándose como una calidad total.

García (2010). Bien sostiene al mencionar sobre calidad de servicio considerando como teóricamente siendo un valor recibido y es fundamental diversos aspectos, como el proceso de control de brindar atención eficiente y la probabilidad de evidenciar mejoras por medio de las oportunidades. Las dimensiones consideradas sobre esta variable tenemos:

La confiabilidad. Leemis. L. (1995 p.210), “La competitividad en el mundo actual se pone cada vez más operativo es entonces la necesidad de optar el dejar hacer y dejar pasar atribuidas por el temor de otras personas o empresas que no son recomendadas de confiar. Por lo tanto, la confianza considerada como una cualidad que es clave para las buenas relaciones interpersonales es fundamental para la consolidación de la confianza ya sea en familia, con amistades, o también en el ámbito laboral”.

La empatía. Cortes (2014). Según las ideas del autor la empatía constituye una actitud emocional de la inteligencia humana para expresar actitudes comprensivas con las demás personas. Es decir, la propensión de comprender las manifestaciones emocionales y sentimentales bajo los intentos de experimentación en su forma real y objetiva como racional lo que puede sentir otra persona.

Al referirnos a la empatía siempre tendemos a reconocer las actitudes o acciones de las personas que interactúan armónicamente entre ellos, esto quiere decir que están relacionados estrechamente el altruismo con las

preocupaciones de los demás como también con la capacidad de brindar ayuda a los demás.

La proactividad. Prieto Toraño (2015, p.185). "Viene ser las actitudes mostradas que fueron adquiridos por las mismas personas, quienes toman la iniciativa, asume la presentación de las situaciones como también asumen la responsabilidad sus propias actitudes o acciones, no dejándose llevar por su entorno".

Por otra parte, muchas personas que asumen una actitud positiva para contribuir o identificarse con los demás, asumir responsablemente una gestión con una alta capacidad de respuesta positiva son dignos de confianza. Como en el ámbito organizacional y laboral quienes son más valorados por sus actitudes positivas, colaborativas que están dispuestos a afrontar en cualquier eventualidad que se presente.

La proactividad, esta dimensión se refiere a las actitudes que muestran los individuos para mejorar diversas circunstancias difíciles, tanto en el ámbito laboral, familiar, comunal, etc. Dotado de ese principio de iniciativa, intuición y prevención a lo que puede suceder más adelante, amparado por sus planes de contingencia.

Sobre la variable de Satisfacción del usuario. Robbins (1994) define "Actitudes generales puesta en movilización del individuo hacia algún servicio prestado". Pero el trabajo integral de un individuo es más general y completo comparándose con las actividades ordenar y organizar documentos, que la atención al cliente o usuario. En este tránsito de interacción entre el usuario y el empleador necesitan más interacciones estrechas entre todos los miembros de la organización o empresa, siguiendo sigilosamente las políticas y estándares establecidas en una organización. En este caso el interés de los empleadores hacia la satisfacción de los usuarios o clientes se da en referencia a los efectos para el mejor rendimiento de los empleados.

La productividad y satisfacción. Los prejuicios que siempre muestran los empleadores es donde cuanto más placer siente el trabajador, paralelamente será más su nivel de producción. Muchos trabajos investigativos realizados manifiestan que las emociones negativas contrarrestan la buena productividad

conduciendo a la insatisfacción, en este caso los administradores deberán tomar acciones pertinentes para mejorar aumentar la productividad apartando los elementos que contrarrestan dicha productividad. (Brunet, L. 1999, p. 230).

Satisfacción y ausentismo. Esta dualidad como es satisfacción y dualidad en donde encontramos una asociación negativa claro es que lógicamente suponer que la insatisfacción de los usuarios encaminan más distanciarse del buen servicio, puesto que también coexisten otras formas que intervienen en esta relación reduciendo la asociación como es el caso donde las organizaciones que brindan una ligera prestación de servicio a sus clientes o usuarios, por otra parte en el caso de la productividad donde pudiera haber factores extremos haciendo reducir esa asociación, es pertinente entonces mantener una estrecha relación entre la productividad y la satisfacción de los clientes. (Helriegel, D., Slocum, J. 2009).

Como bien manifiesta Brunet. El comportamiento referido al abandono y el descuido genera los niveles de las variables del rendimiento: producción, ausentismo y la rotación. Por otra parte, esta estrategia aumenta la respuesta de los usuarios. Recurrentemente, los empleados siempre se manifiestan su disconformidad asumiendo los reclamos y quejas o realizando negociaciones contractuales. Estas formas de actuar y de expresar motivan a los sindicalizados continuar en su lugar de trabajo, convencidos de que su actitud genera estrategia para la mejora de la situación considerada como quiebre o dificultad en el buen desarrollo de la organización o empresa. (Brunet, L. 1999).

Al mencionar la satisfacción y su importancia, los empleadores tienen, tres factores motivacionales para empoderarse por el nivel de satisfacción requeridas en la empresa a través de los clientes. (1) las causas que generan la insatisfacción de los clientes o usuarios que conllevar el alejamiento de los empleadores hasta llega a renuncias muchas veces. (2) Los empleados satisfechos evidentemente tienden a tener mejor salud con lo que viven más años. (3) Las formas de satisfacción se reflejan en la vida particular del cliente

o usuario. (Keith, D. y Newstrom, J. 2003 p. 220).

Se considera personalidad. Como a la integración de las formas y dimensiones que tiene el individuo lo cual se interrelacionan de forma armónica, por tanto el desarrollo de la personalidad tiene que ver mucho con otros factores fundamentales también como, la herencia y el medio ambiente, es decir este factor ambiental es determinante en la forma o desarrollo de la personalidad, es donde se moldea la personalidad adaptándose a la forma de vida de los demás, dándose que la personalidad como estable y congruente pero se modifica, cambia o transforma a raíz de las situaciones sociales y medio ambientales. (Robbins 1994 p. 384).

La interrelación entre individuos. Estas interacciones personales o sociales es considerado fuentes para las buenas relaciones sociales, ineludiblemente ahí está el factor principal que es la comunicación que permite la interacción humana en todo instante y circunstancia. Es en este escenario donde el hombre de forma íntegra desarrolla su personalidad como su formación profesional donde por medio de estas dos dimensiones importantes se hace más menos humano. (Robbins, S. 1996, p.199).

Las relaciones humanas es el todo y conjunto de factores que permiten la interrelación constante entre individuos siendo naturalmente parte de una vida en comunidad o sociedad, es ahí que para tomar decisiones influye significativamente uno de esos factores con referencia a la calidad de servicio o el bienestar, placer y satisfacción del cliente o usuario, es entonces que se debe tener bien en claro los principios y valores adquiridos que persigue la empresa o el cliente, por lo tanto se debe tener en cuenta toda las estrategias y las dimensiones del ser humano como se movilizan para tomar buenas decisiones. (Salas 2003 p. 120).

Por otra parte, Arizaga (2008 p. 288). La toma de decisiones consiste: en plantear de forma sustancial los objetivos individuales u grupales, conocer el contexto o la problemática a resolver, evaluar y prevenir las consecuencias de

esa realidad problemática confrontando con los principios y valores para tomar una correcta y eficaz decisión, estas actos decisivos se debe poner en ejercicio de forma recurrente para tomar con mayor seguridad decisiones pertinentes y acertadas donde una buena decisión siempre apunta a la prosperidad, al éxito y desarrollo en cualquier campo, aspecto, disciplina y situación,

García (2010, p. 220). “Sucintamente satisfacción del usuario se refiere al valor teórico de la forma positiva de atención obtenida, puesto que es una de las dimensiones importantes que tiene que ver la calidad de servicio es decir encontramos una relación directa entre estas dos variables”.

Política de servicios. Gartner, L. (1988 p.177), “Las formas de atención a los usuarios o clientes es el nuevo desafío en el desarrollo de las empresas, es decir el nivel del servicio brindado es un indicador que mide la calidad siendo este un elemento fundamental para una sana competencia para las organizaciones o empresas”.

Esto indica que las empresas tienen esa misión de afrontar y mantener permanentemente ventajas sobre los demás promoviendo el desarrollo integral dentro de su mercader, en este escenario feroz de competencia es bueno diseñar pertinentemente las políticas estratégicas de atención y servicio según las necesidades del cliente.

Interacción del usuario. Este es un concepto complejo, que reúne tópicos importantes relacionados con la interrelación o participación, explica que la interacción del usuario se divide en cuatro categorías centrales.

La primera de ellas es la utilidad, que dentro de esta lógica define qué tan útil es tu servicio para tus usuarios. La segunda es la usabilidad, que determina la facilidad con que del intercambio o relación con el usuario. La tercera, son los recursos. Mientras la utilidad se basa en aspectos técnicos, aquí se considera el aspecto actitudinal. Finalmente, la cuarta categoría para proporcionar una buena interacción con el usuario es la participación pues se trata de algo que estimula el apetito del usuario para ejecutar la repetición.

Confort. García (2010). Según el autor quien de forma explícita indica que la persona está en permanente búsqueda de confort en todo ámbito, espacio y



tiempo. Este elemento importante considerado parte de la calidad de vida conducir a las personas a buscar su comodidad siempre evitando las molestias o fastidios que le hacen sentir incómodos, es entonces que en todo momento se busca el confort.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Método General**

Al referirse Hernández al método científico sostiene “Es una línea de base para todo tipo de trabajo de investigación, donde se utiliza de forma sistemática todos los procedimientos pertinentes, como en sus diferentes etapas o fases referidos a una investigación de carácter científico, como el diagnóstico de la problemática, sus formulaciones problemáticas en términos de una interrogante, planteamiento de los objetivos, hipótesis” entre otros... (Hernandez R., 2010, p. 184)

##### **Métodos específicos**

Como método específico se tomó al método descriptivo, puesto que las características del problema conducen solo a describir los hechos tan igual de cómo se manifiesta en un contexto en un tiempo fijado.

“Es el camino para encontrar un fin una meta, siendo un proceso sistemático de manera determinada, de un modo determinado en un momento donde el fenómeno se describe tal como se presenta sin ser modificado por ninguna variable, se describe los procedimientos, los resultados desde las referencias científicas en sus diferentes etapas generados por el objeto de estudios. (Hernández R., 2006 p.185).

##### **Tipo de estudio**

Por otro lado (Sánchez & Reyes, 1996 ), los de investigación se enmarcan en varios tipos cómo es el de tipo básico o descriptivo, donde el objetivo es obtener información del comportamiento de dos o más variables, siendo tratados en un momento dado sin ser modificados por una variable independiente es decir sin entrar a experimentaciones o aplicaciones, analiza y escribe las propiedades de las variables como sus relaciones.

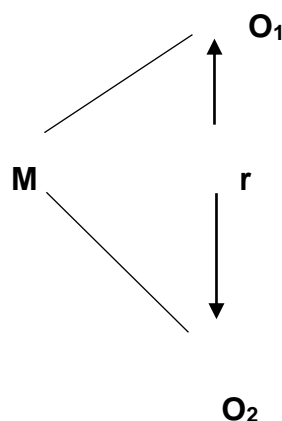
En este trabajo investigativo se tomó el tipo de investigación básica por las características del problema de investigación.

### **Diseño de investigación**

El diseño es una organización, estructura sistematizada que coje el investigador para estudiar el comportamiento y las propiedades de las variables. Puesto que es la agrupación de elementos que se utiliza en un trabajo investigativo, por lo tanto debe cumplir las funciones básicas del proceso de investigación hasta demostrar la verdad. (Hernández R., 2010 p. 277).

Para desarrollar el trabajo se tomó como diseño al descriptivo correlacional, donde el objetivo conduce hallar la correlación entre variables y dimensiones del problema estudiado.

A continuación, se muestra el diagrama del diseño en referencia que se utilizó para el procesamiento de datos.



Dónde:

M: Representa a la muestra tomada para el estudio.

O<sub>1</sub> : Representa a la variable calidad de servicio.

O<sub>2</sub> : Representa a la variable satisfacción del usuario.

R= Representa al coeficiente de las relaciones.

### 3.2 Variables y operacionalización Variable.

Según las características del trabajo, del tipo y diseño se denomina Variable 1 y Variable 2.

Variable 1: calidad de servicio

Variable 2: satisfacción del usuario

#### Operacionalización

Var.	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de servicio	El servicio de calidad es una fortaleza y oportunidad, tanto para la empresa como para los clientes, por lo que la competitividad de las empresas, de forma permanente buscan brindar el buen servicio u ofrecer productos de buena calidad con la finalidad de lograr posesionarse a través de la satisfacción de los mismos clientes o usuarios. (Estrada Vera, 2007).	A partir de las teorías y las experiencias empíricas adoptadas se eligió la variable calidad de servicio, luego de ellas sus dimensiones para operativizar en los indicadores y finalmente para elaborar los cuestionarios compuestos por los ítems.	Confiabilidad	Confianza en la solución del problema  Cumplimiento en el servicio.	Ordinal
			Empatía	Accesibilidad  Comunicación  Comprensión	
			Proactividad	Actividades preventivas  Actitud para superar las dificultades	
Satisfacción del usuario	Satisfacción del cliente es el grado de asociación encontradas entre los intereses del cliente de una atención ideal en algún servicio, donde el cliente o		Política del servicio	Información  Precisión.	
			Interacción del usuario	Cortesía  Rapidez  Comunicación	

	usuarios logren el placer de lograr sus necesidades o expectativas a través del buen servicio o la buena calidad de los productos.		Confort	Bienestar Comodidad ante el servicio	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------	-----------------------------------------	--

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población.

Se denomina población a un universo de elementos que muestran las mismas características, por lo tanto, cuando el universo de esa población es grande se denomina población infinita, mientras una población finita está compuesta por una cantidad de elementos limitados que se utiliza en investigación pequeñas. (Levin & Rubin, 1996, p.100)

Por lo tanto, en el presente trabajo la población tomada fue de 400 participantes o usuarios todos los que cuentan con el servicio sanitario de agua y desagüe.

#### 3.3.2. Muestra

“Una muestra es pertinente si está compuesta por una cantidad de sujetos adecuados para evidenciar la representatividad de la población o el universo”. (Hernandez R., 2010, p.45),

Para la ejecución del trabajo se consideró como muestra de estudio a 86 usuarios con las características que tengan el servicio de saneamiento proveídos de la empresa EPS Selva Central.

**La muestra fue probabilística aplicándose la fórmula de tendencia central.**

TAMAÑO DE LA MUESTRA			
Cuando:	Z=	1.05	
	N=	400	
	P=	0.5	

Q=	0.5	
E=	0.05	
$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} =$		<b>= 86.49793814</b>

#### POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO

POBLACIÓN	Nº DE USUARIOS	PORCENTAJE	MUESTRA
Centro de La Merced	<b>110</b>	27.50	24
Pampa del Carmen	<b>105</b>	26.25	22
San Carlos	<b>95</b>	23.75	21
Parte baja de La merced – viviendas debajo de la Av. Manuel A. Pinto	<b>90</b>	22.50	19
<b>Total</b>	<b>400</b>	100.00	<b>86</b>

La presente muestra de este proyecto de investigación estuvo conformada por 400 Usuarios que cuentan con servicio de agua potable y desagüe, de la ciudad de La Merced, siendo la muestra 86 usuarios de los cuales aplicamos un muestreo estratificado para conocer la cantidad de usuarios por cada uno de los sectores, que conforma la ciudad de La Merced.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Técnica - Encuestas

(Cook y Richard ,2015 p.74), menciona la encuesta “es una técnica elemental para obtener datos o informaciones del interés del investigador es ahí donde se utiliza diversos tipos de instrumentos como escalas, cuestionarios, fichas entre otros para que los encuestados puedan responder a las cuestiones o ítems consignados en los instrumentos.

Para el recojo de datos se tomó la técnica de encuesta que se utilizó para ambas variables de estudio.

#### Instrumentos

“El instrumento para recojo de información o de datos es una herramienta práctica que se utiliza por medio de diversos formatos, para ser registrado los datos requeridos puesto en marcha la ejecución del trabajo investigativo”. (Hernandez R., 2014, p. 315),

Según el requerimiento para el recojo de datos fue pertinente utilizar como instrumento los cuestionarios para ambas variables, para medir el nivel de calidad de servicio como y las formas de satisfacción de los usuarios, cada cuestionario con sus respectivos ítems.

### Confiabilidad de Cuestionario

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,904	,910	23

Dado que el alfa de Cronbach se obtiene como resultado 0.904, indica que el **Cuestionario es Confiable**.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable?	,447	,901
¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable?	,511	,900
¿Considera Ud. que el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente (Malos olores, etc.)?	,082	,915
¿Cómo considera el Servicio de Alcantarillado en su sector?	,434	,901
¿Cómo considera Ud. la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable?	,556	,899
¿Como considera Ud. la Planta de tratamiento de Desagüe (aguas servidas)?	,476	,901
¿Se siente satisfecho del servicio de Saneamiento en tu ciudad?	,556	,899
¿Cómo considera Ud. el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite?	,476	,901
¿Cómo considera la comunicación de la EPS y la población usuaria?	,640	,897
¿Considera Ud. que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua?	,516	,900
¿Considera que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfecto en el sistema de saneamiento?	,640	,897

¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente?	,544	,899
¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?	,640	,897
¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central pueda aplicar buena practica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra absoleto?	,544	,899
¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central mejore su experiencia en el servicio, previendo las disminuciones del caudal de agua potable?	,640	,897
¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?	,552	,899
¿Considera Ud. que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario?	,567	,899
¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?	,552	,899
¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?	,567	,899
¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar?	,500	,900
¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?	,567	,899
¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?	,500	,900
¿realmente el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central, se encuentra de acuerdo a lo cancelado?	,567	,899

Como se puede apreciar, los resultados obtenidos del alfa de Cronbach se obtienen como resultado 0.904, por lo tanto, el cuestionarios son confiables.

## **Validez y confiabilidad**

### **Validez.**

“Es la capacidad pertinente y suficiente de un instrumento para medir algún elemento donde guarda consistencia al comparar con otras mediciones en diferentes momentos y espacios, y de acuerdo al requerimiento de las hipótesis planteadas donde se derivan teóricamente. (TAMAYO & TAMAYO, 2013, p. 198).

### **Confiabilidad de la Prueba:**

“Se refiere a los instrumentos que realmente son confiables donde deben medir lo que deben medir para ello debe cumplir los instrumentos ciertos



parámetros con respecto al problema de estudios donde el investigador emprende el trabajo, por lo tanto, los datos obtenidos serán los reales informantes de esa realidad. (Tamayo & Tamayo, 2013, p 167).

### **3.5 Procedimientos**

Proceso del trabajo de investigación:

Durante el trabajo investigativo en cada etapa se consideró los procedimientos siguientes:

- Información teórica general y especializada
- Elaboración de instrumentos para la recolección de datos
- Obtención de la muestra a partir del universo poblacional
- Ejecución de los cuestionarios
- Tabulación y desarrollo del proceso estadístico
- Descripción cuantitativa y cualitativa de los resultados
- Redacción del informe final

### **3.6 Método de análisis de datos:**

Para el procesamiento de datos se tomó en dos partes como para los resultados descriptivos y los resultados inferenciales. Para el primero las tablas de frecuencia y sus figuras respectivas con sus descripciones para la segunda parte las pruebas de R de Pearson y de Spearman con el cual se procesa los resultados estadísticos inferenciales.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación, se ha tomado como fundamento la Resolución CU N° 0262-2020/UCV de fecha 28 de agosto de 2020, inmersos en el reglamento de grados y títulos de la Universidad, teniendo en cuenta los principios de ética en investigación: Autonomía, Beneficencia, Competencia profesional y científica, transparencia, etc., sin incurrir en plagio alguno, contando con datos

válidos, obtenidos en campo y las referencias han sido citadas, según ley y normativa.

Las encuestas realizadas, se ha formulado con total transparencia, contando con la inalterabilidad de los datos obtenidos en campo, sin presión alguna durante las encuestas realizadas.

## IV. RESULTADOS

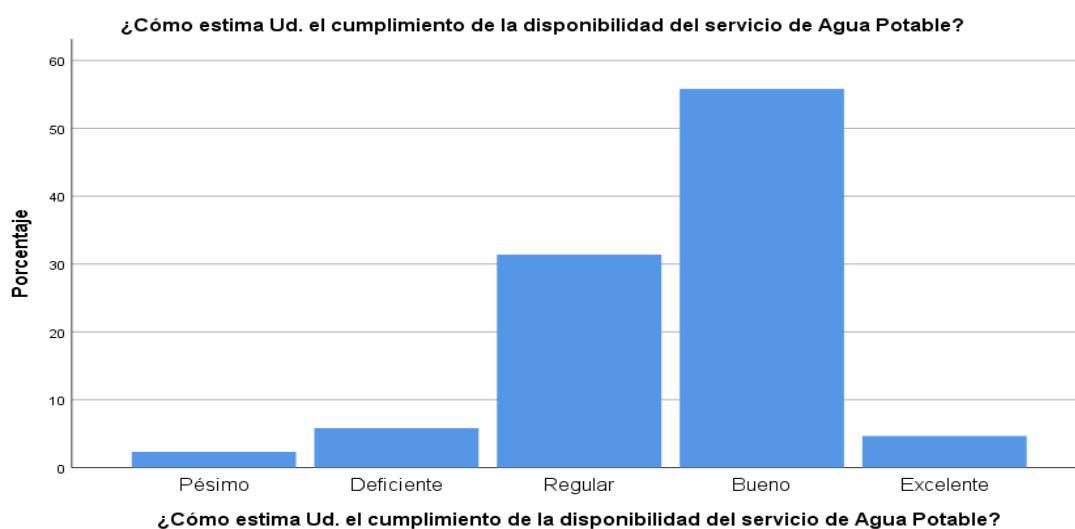
### RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

**Tabla 1**

**¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	2,3	2,3	2,3
	Deficiente	5	5,8	5,8	8,1
	Regular	27	31,4	31,4	39,5
	Bueno	48	55,8	55,8	95,3
	Excelente	4	4,7	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 1**



#### DESCRIPCIÓN.

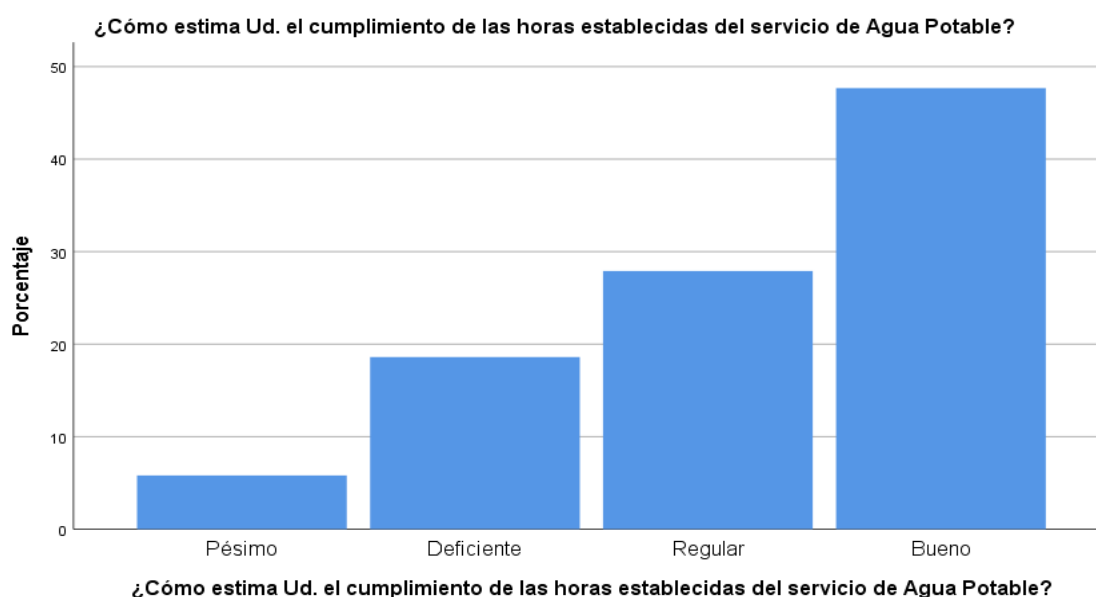
De la tabla 1 y Figura 1, se describe que, según el ítem respectivo, de los 86 usuarios encuestados, 48 de ellos que representa el 55,80% que representa un alto porcentaje perciben el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable, en un nivel bueno luego. Mientras solo 2 usuarios que es el 2.30% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable.

**Tabla 2**

**¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	16	18,6	18,6	24,4
	Regular	24	27,9	27,9	52,3
	Bueno	41	47,7	47,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 2**



#### DESCRIPCIÓN.

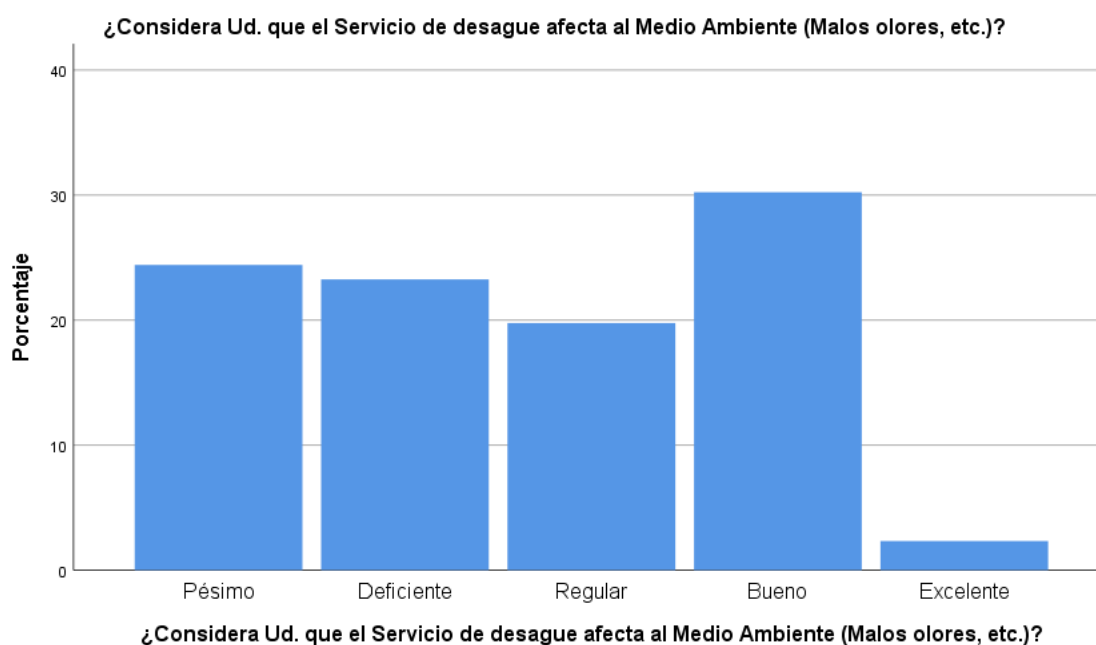
De la tabla 2 y Figura 2, se describe que según el ítem respectivo, de los 86 usuarios encuestados, 41 de ellos que representa el 47,70% que representa un alto porcentaje perciben el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable, en un nivel bueno. Mientras solo 5 usuarios que es el 5,80% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable.

**Tabla 3**

**¿Considera Ud. que el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente (Malos olores, etc.)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	21	24,4	24,4	24,4
	Deficiente	20	23,3	23,3	47,7
	Regular	17	19,8	19,8	67,4
	Bueno	26	30,2	30,2	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figuras 3**



#### DESCRIPCIÓN.

De la tabla 3 y Figura 3, se describe que, según el ítem respectivo, de los 86 usuarios encuestados, 26 de ellos que representa el 30,20% que representa un alto porcentaje consideran que el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente Malos olores, etc, en un nivel bueno. Mientras 17 usuarios que es el 19,80% el más bajo porcentaje consideran en un nivel

regular el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente Malos olores, etc.

**Tabla 4**

**¿Cómo considera el Servicio de Alcantarillado en su sector?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	2,3	2,3	2,3
	Deficiente	4	4,7	4,7	7,0
	Regular	26	30,2	30,2	37,2
	Bueno	51	59,3	59,3	96,5
	Excelente	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 4**



#### DESCRIPCIÓN.

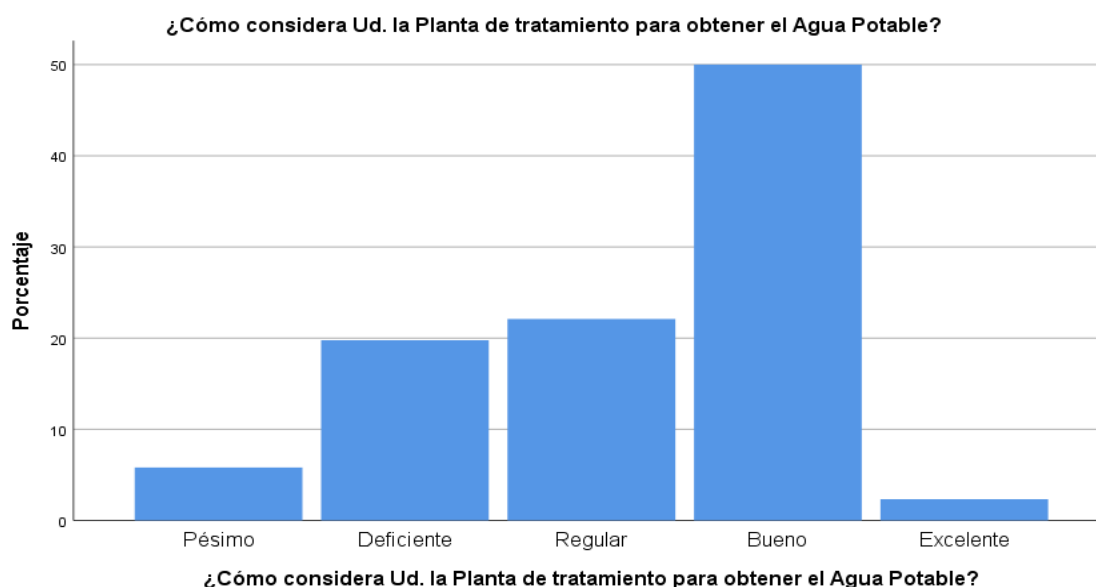
De la tabla 4 y Figura 4, se describe que según el ítem respectivo, de los 86 usuarios encuestados, 51 de ellos que representa el 59,30% que representa un alto porcentaje consideran el Servicio de Alcantarillado en su sector, en un nivel bueno. Mientras solo 2 usuarios que es el 2,30% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo el Servicio de Alcantarillado en su sector.

**Tabla 5**

**¿Cómo considera Ud. la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	17	19,8	19,8	25,6
	Regular	19	22,1	22,1	47,7
	Bueno	43	50,0	50,0	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 5**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 5 y Figura 5, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 43 de ellos que representa el 50,00% que representa un alto porcentaje considera que la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable se encuentra en un nivel bueno. Mientras solo 5 usuarios que es el 5,80% el más bajo porcentaje considera que la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable se encuentra en

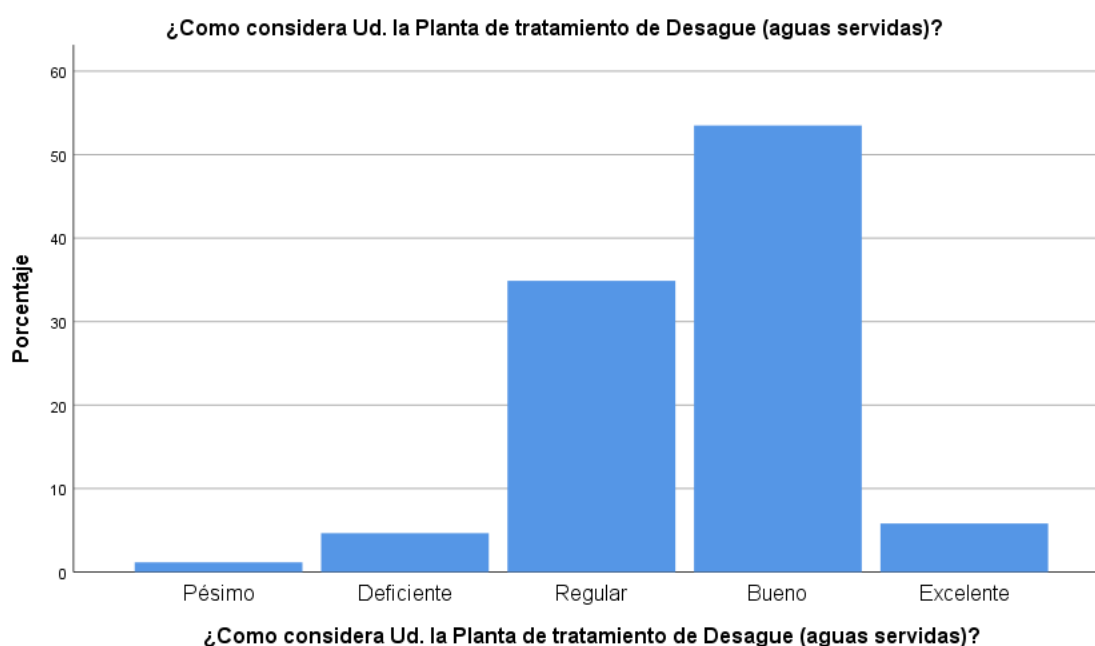
un nivel pésimo.

**Tabla 6**

**¿Como considera Ud. la Planta de tratamiento de Desagüe (aguas servidas)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	4	4,7	4,7	5,8
	Regular	30	34,9	34,9	40,7
	Bueno	46	53,5	53,5	94,2
	Excelente	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 6**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 6 y Figura 6, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 46 de ellos que representa el 53,50% que representa un alto porcentaje considera que la Planta de tratamiento de Desagüe aguas servidas se encuentra en un nivel bueno. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje considera



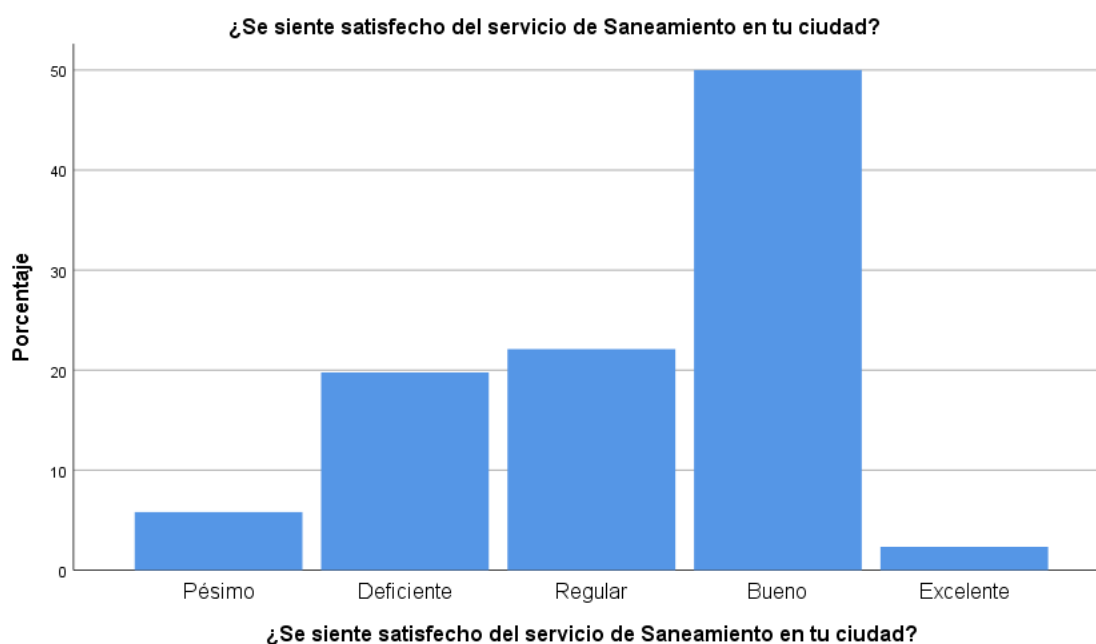
que la Planta de tratamiento de Desague aguas servidas se encuentra en un nivel pésimo.

**Tabla 7**

**¿Se siente satisfecho del servicio de Saneamiento en tu ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	17	19,8	19,8	25,6
	Regular	19	22,1	22,1	47,7
	Bueno	43	50,0	50,0	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 7**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 7 y Figura 7, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 43 de ellos que representa el 50,00% que representa un alto porcentaje se sienten satisfechos del servicio de Saneamiento en un nivel bueno. Mientras solo 2 usuarios que es el 2,30% el más bajo porcentaje considera sentirse satisfechos del

servicio de Saneamiento en un nivel excelente.

**Tabla 8**

**¿Cómo considera Ud. el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	4	4,7	4,7	5,8
	Regular	30	34,9	34,9	40,7
	Bueno	46	53,5	53,5	94,2
	Excelente	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 8**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 8 y Figura 8, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 46 de ellos que representa el 53,50% que representa un alto porcentaje considera que el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite es bueno. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje considera que el trato que le da los

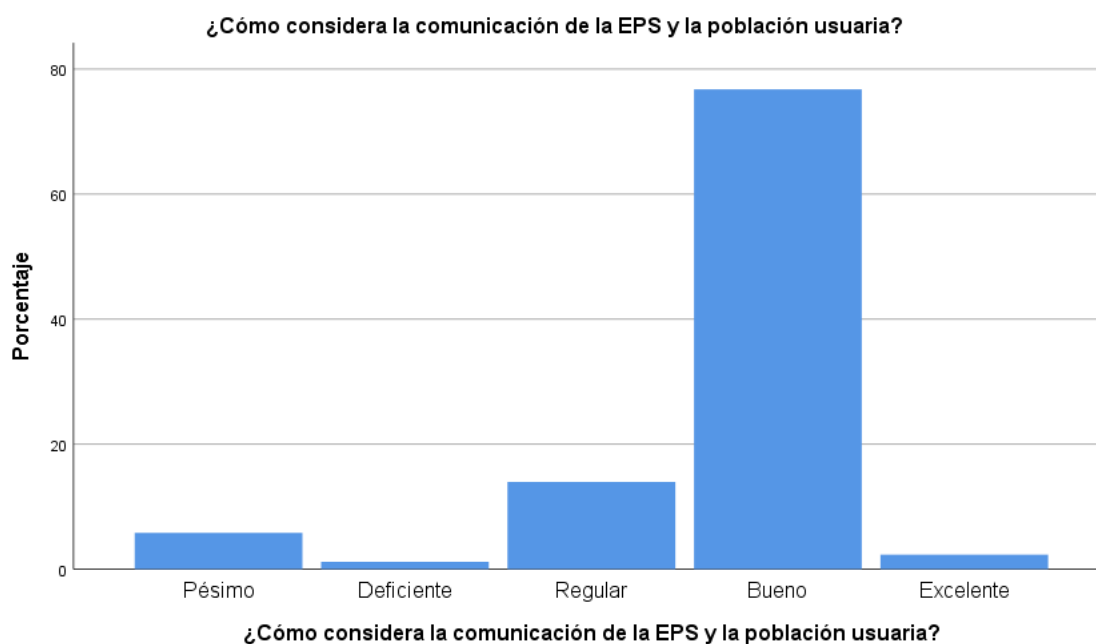
funcionarios, cuando hace algún trámite es pésimo.

**Tabla 9**

**¿Cómo considera la comunicación de la EPS y la población usuaria?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	1	1,2	1,2	7,0
	Regular	12	14,0	14,0	20,9
	Bueno	66	76,7	76,7	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 9**



#### DESCRIPCIÓN.

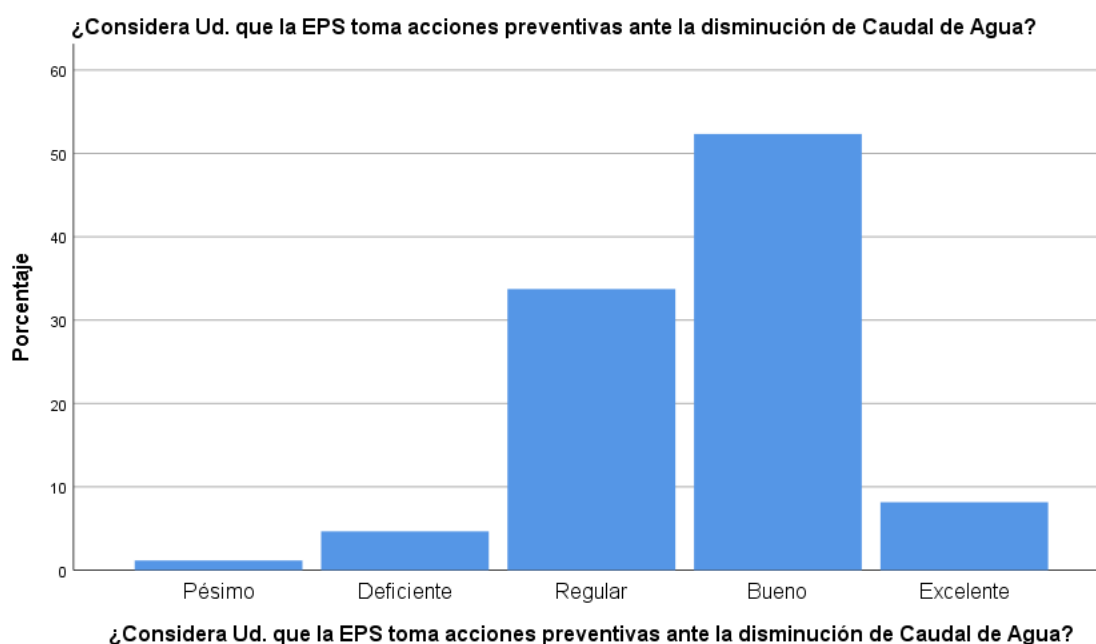
Según la tabla 9 y Figura 9, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 66 de ellos que representa el 53,50% que representa un alto porcentaje considera la comunicación de la EPS y la población usuaria en un nivel bueno. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje considera que el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún trámite es deficiente.

**Tabla 10**

**¿Considera Ud. que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	4	4,7	4,7	5,8
	Regular	29	33,7	33,7	39,5
	Bueno	45	52,3	52,3	91,9
	Excelente	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**FIGURA 10**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 10 y Figura 10, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 45 de ellos que representa el 52,30% que representa un alto porcentaje considera que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua en un nivel bueno. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje

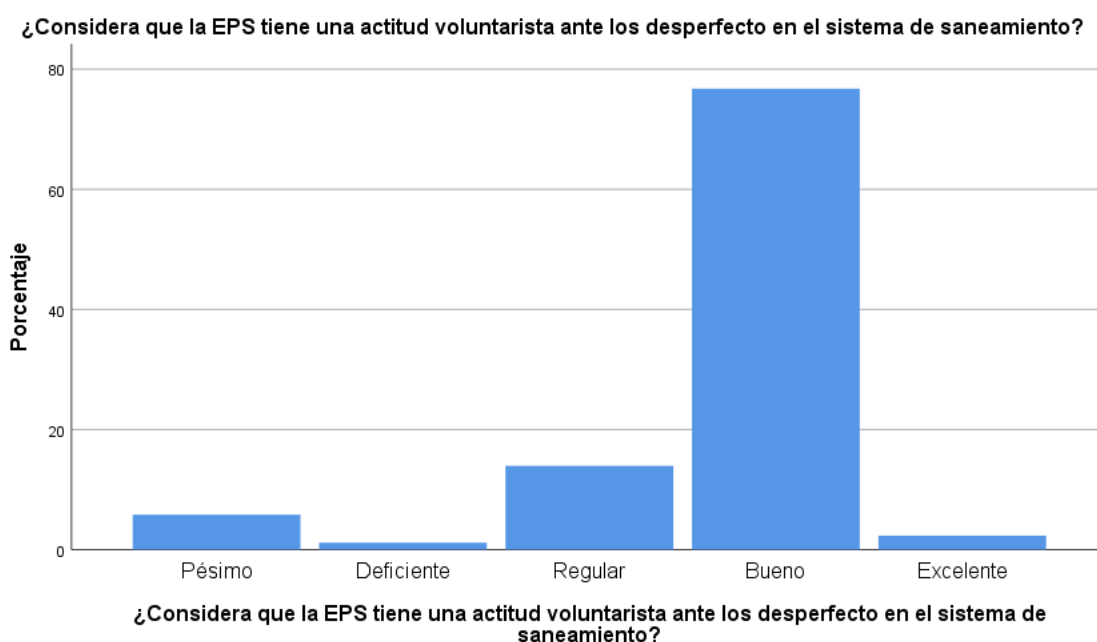
considera que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua en un nivel pésimo.

**Tabla 11**

**¿Considera que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfectos en el sistema de saneamiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	1	1,2	1,2	7,0
	Regular	12	14,0	14,0	20,9
	Bueno	66	76,7	76,7	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 11**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 11 y Figura 11, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 66 de ellos que representa el 76,70% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfectos en el sistema de saneamiento. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo

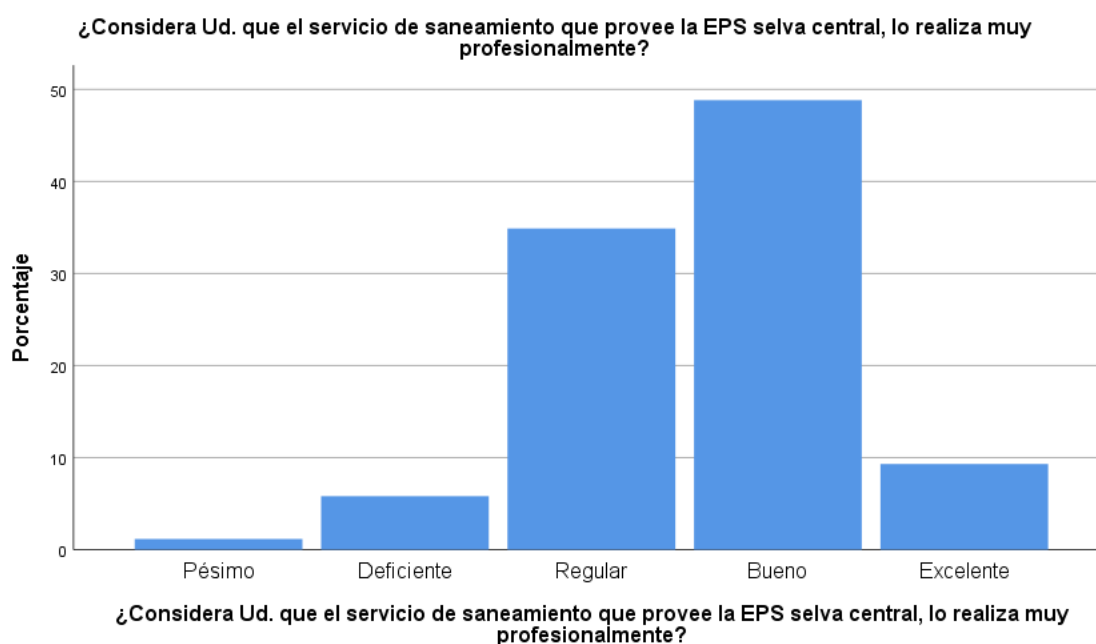
porcentaje consideran en un nivel deficiente que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfectos en el sistema de saneamiento.

**Tabla 12**

**¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	5	5,8	5,8	7,0
	Regular	30	34,9	34,9	41,9
	Bueno	42	48,8	48,8	90,7
	Excelente	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 12**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 12 y Figura 12, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 42 de ellos que representa el 48,80% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo

porcentaje considera en un nivel pésimo el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente.

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

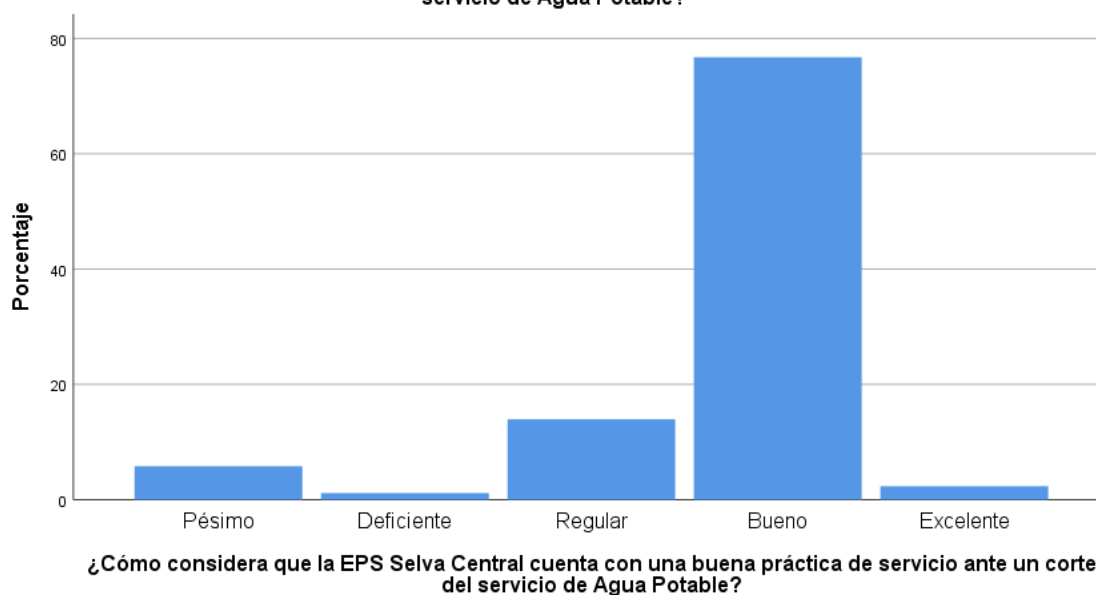
**Tabla 13**

**¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	1	1,2	1,2	7,0
	Regular	12	14,0	14,0	20,9
	Bueno	66	76,7	76,7	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 13**

**¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 13 y Figura 13, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 66 de ellos que representa el 76,70% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20%

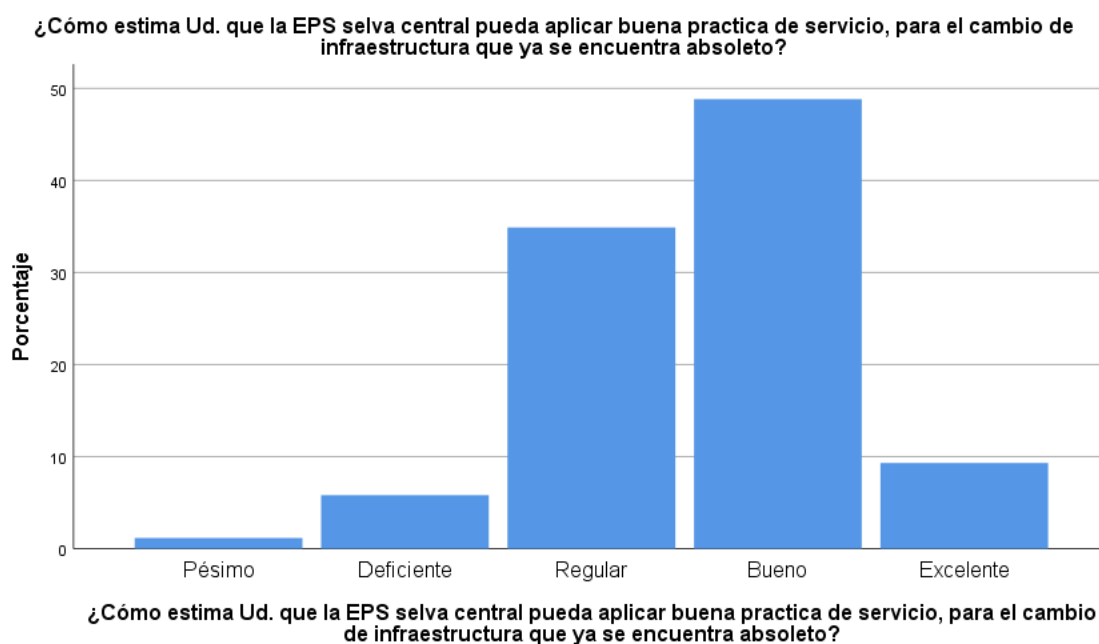
el más bajo porcentaje consideran en un nivel deficiente la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable.

**Tabla 14**

**¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central pueda aplicar buena práctica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra obsoleto?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	5	5,8	5,8	7,0
	Regular	30	34,9	34,9	41,9
	Bueno	42	48,8	48,8	90,7
	Excelente	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 14**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 14 y Figura 14, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 66 de ellos que representa el 48,80% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno a

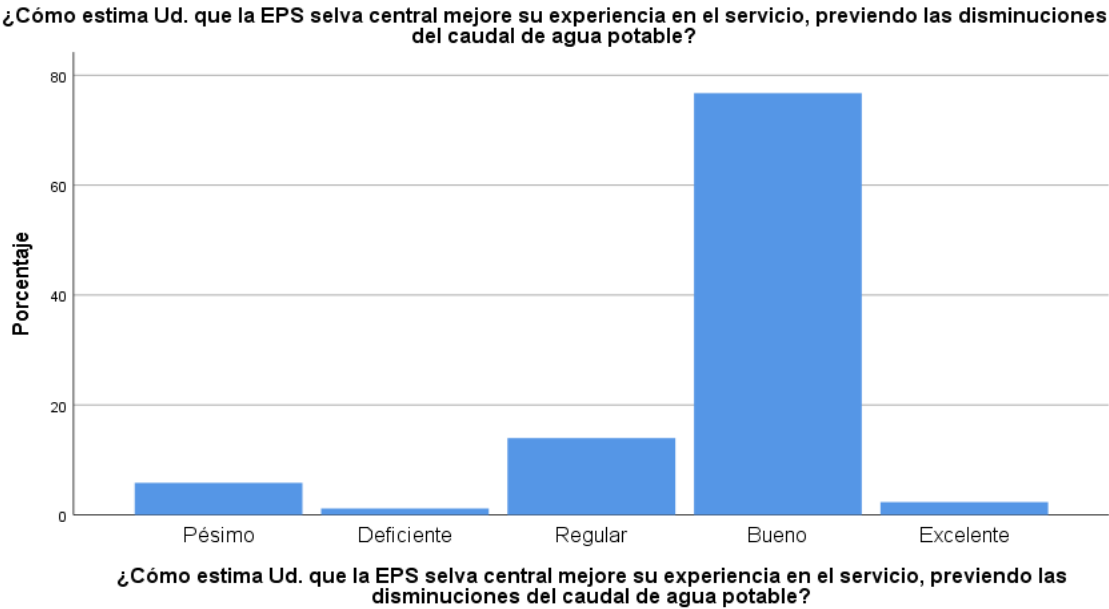


la EPS selva central donde aplica buena práctica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra obsoleto. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo a la EPS selva central donde aplica buena práctica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra obsoleto.

**Tabla 15**  
**¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central mejore su experiencia en el servicio, previendo las disminuciones del caudal de agua potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	1	1,2	1,2	7,0
	Regular	12	14,0	14,0	20,9
	Bueno	66	76,7	76,7	97,7
	Excelente	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 15**



**DESCRIPCIÓN.**

Según la tabla 15 y Figura 15, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 66 de ellos que representa el 76,70% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno la

mejora de su experiencia en el servicio EPS selva central, previendo las disminuciones del caudal de agua potable. Mientras solo 1 usuario que es el 1,20% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo las acciones en referencia.

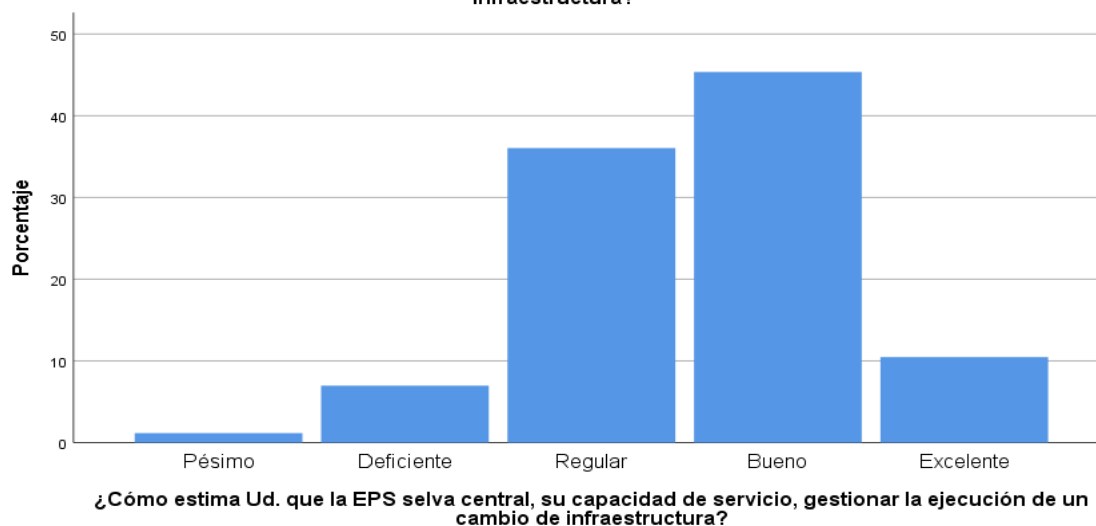
**Tabla 16**

**¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	6	7,0	7,0	8,1
	Regular	31	36,0	36,0	44,2
	Bueno	39	45,3	45,3	89,5
	Excelente	9	10,5	10,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 16**

**¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 16 y Figura 16, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 39 de ellos que representa el 45,30% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno a la que la EPS selva central, en cuanto se refiere a su capacidad de servicio como gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura. Mientras solo

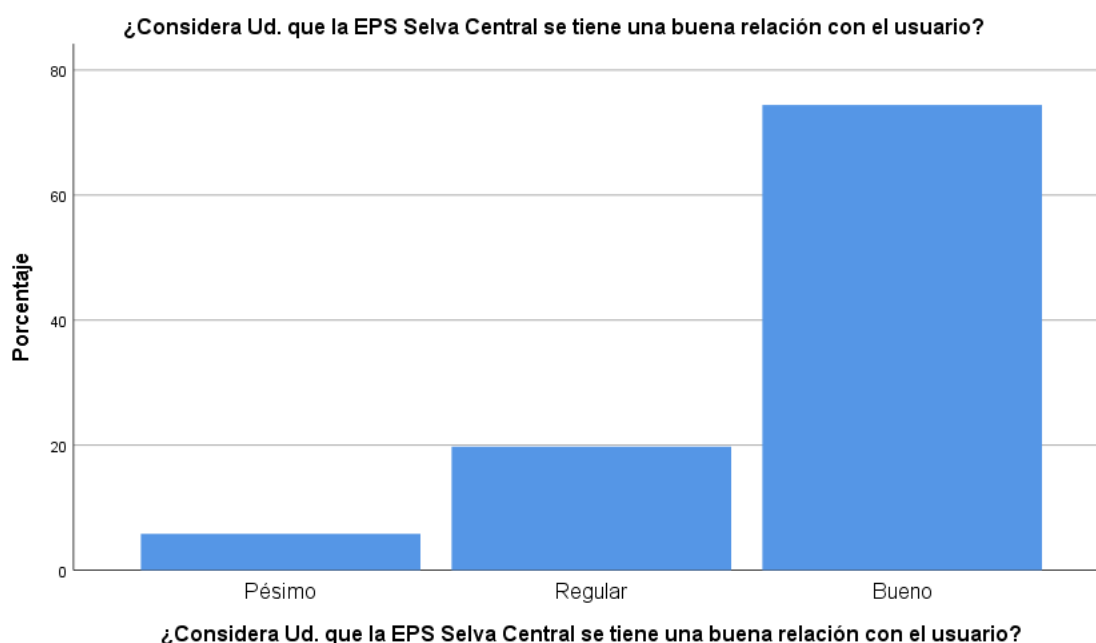
1 usuario que es el 1,20% el más bajo porcentaje consideran en un nivel pésimo a que la EPS selva central, en cuanto se refiere a su capacidad de servicio como gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura.

**Tabla 17**

**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Regular	17	19,8	19,8	25,6
	Bueno	64	74,4	74,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 17**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 17 y Figura 17, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 64 de ellos que representa el 74,40% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario. Mientras solo 5 usuarios que es el 5,80% el más bajo porcentaje

consideran en un nivel pésimo que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario.

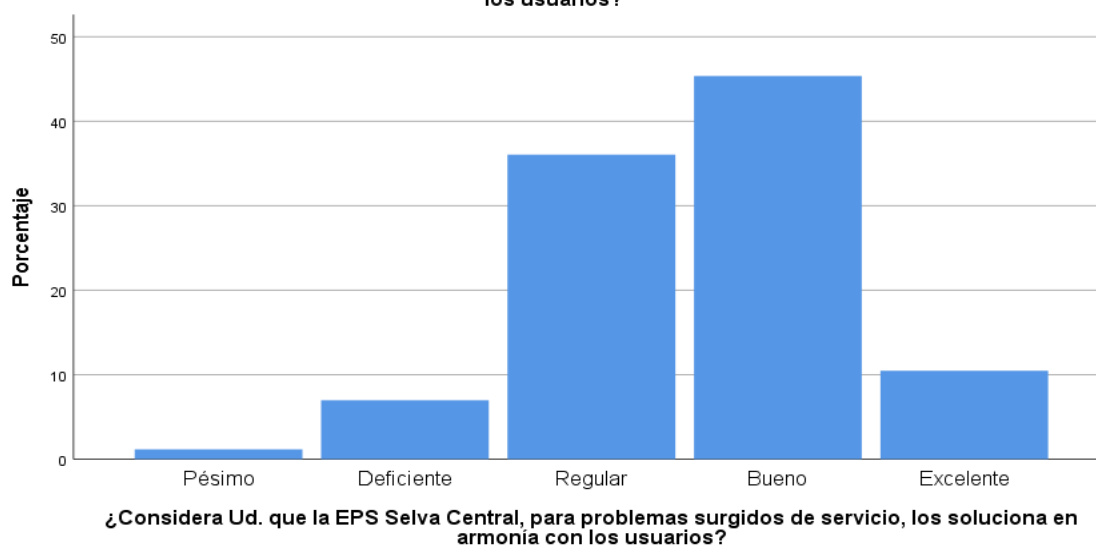
**Tabla 18**

**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
	Deficiente	6	7,0	7,0	8,1
	Regular	31	36,0	36,0	44,2
	Bueno	39	45,3	45,3	89,5
	Excelente	9	10,5	10,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 18**

**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 18 y Figura 18, se describe el resultado del ítem respectivo, que, de los 86 usuarios encuestados, 39 de ellos que representa el 45,30% que representa un alto porcentaje consideran en un nivel bueno que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios. Mientras solo 1 usuarios que es el 1,20% el más bajo porcentaje consideran en un nivel bueno que la EPS Selva Central,

para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios.

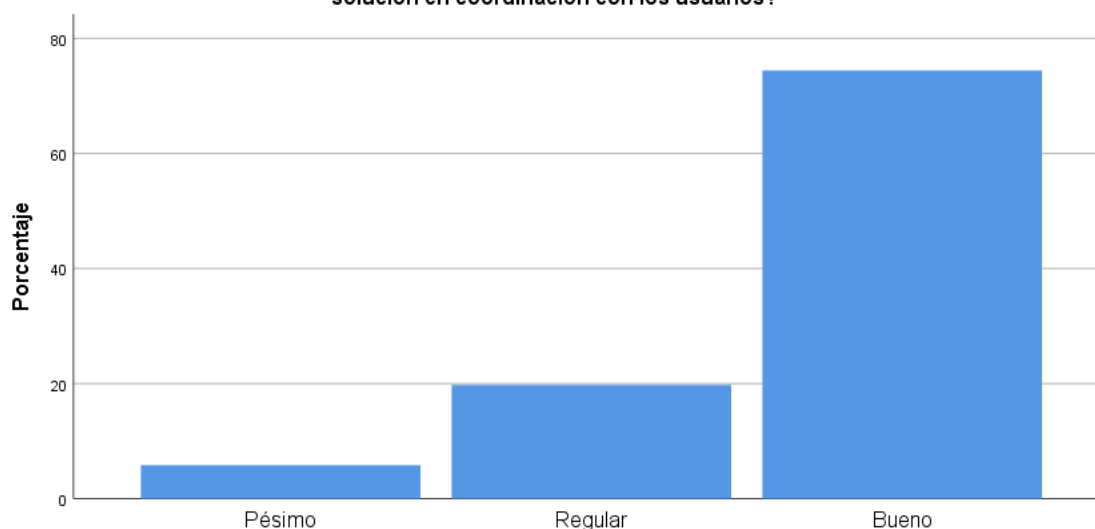
**Tabla 19**

**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Regular	17	19,8	19,8	25,6
	Bueno	64	74,4	74,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 19**

**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?**



**¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?**

#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 19 y Figura 19, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 64 de ellos que representa el 74,40% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios. Mientras solo 5

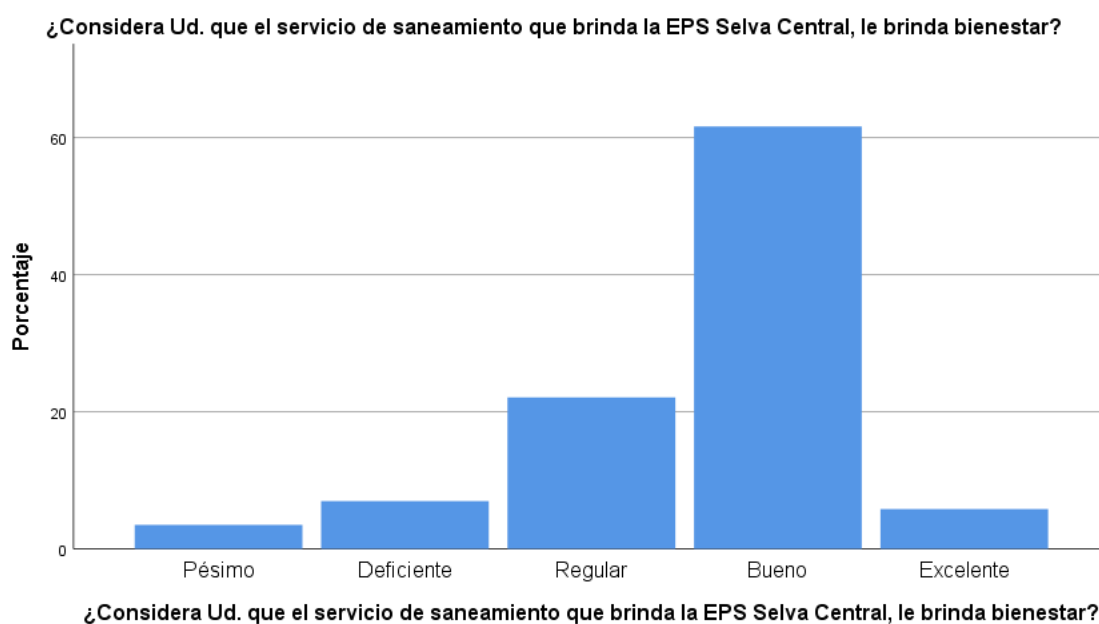
usuarios que es el 5,80% el más bajo porcentaje considera en un nivel pésimo que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios.

**Tabla 20**

**¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	3,5	3,5	3,5
	Deficiente	6	7,0	7,0	10,5
	Regular	19	22,1	22,1	32,6
	Bueno	53	61,6	61,6	94,2
	Excelente	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 20**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 20 y Figura 20, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 53 de ellos que representa el 61,60% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda

bienestar. Mientras solo 3 usuarios que es el 3,50% el más bajo porcentaje considera en un nivel pésimo que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar.

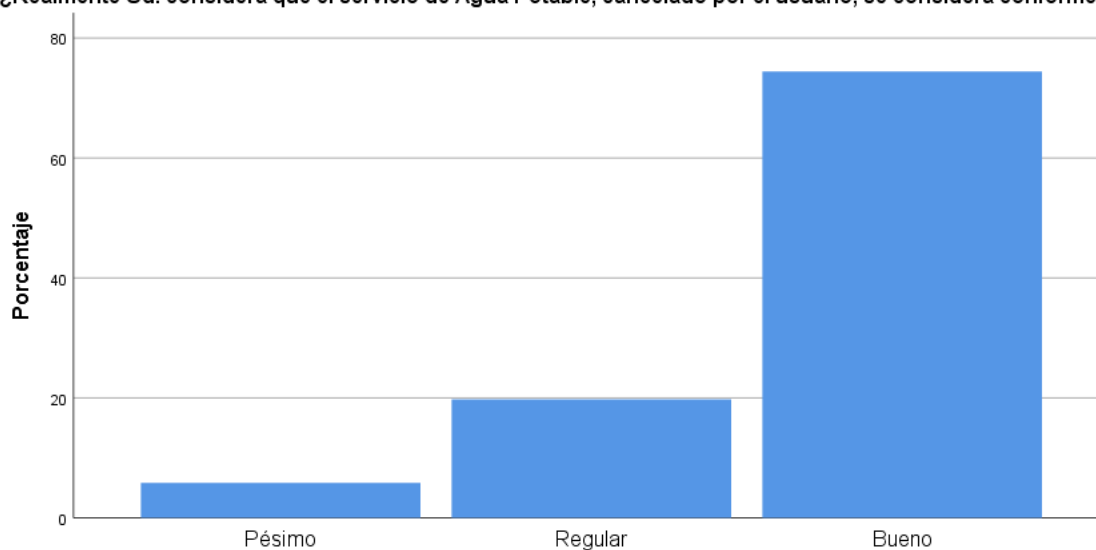
**Tabla 21**

**¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Regular	17	19,8	19,8	25,6
	Bueno	64	74,4	74,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 21**

**¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?**



**¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme?**

#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 21 y Figura 21, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 64 de ellos que representa el 74,40% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme. Mientras solo 5 usuarios que es el 5,80% el más

bajo porcentaje considera en un nivel pésimo que el servicio de Agua Potable, cancelado por el usuario, se considera conforme.

**Tabla 22**

**¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	3,5	3,5	3,5
	Deficiente	6	7,0	7,0	10,5
	Regular	19	22,1	22,1	32,6
	Bueno	53	61,6	61,6	94,2
	Excelente	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 22**

**¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 22 y Figura 22, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 53 de ellos que representa el 61,6% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme. Mientras solo 3 usuarios que es el 3,50% el más



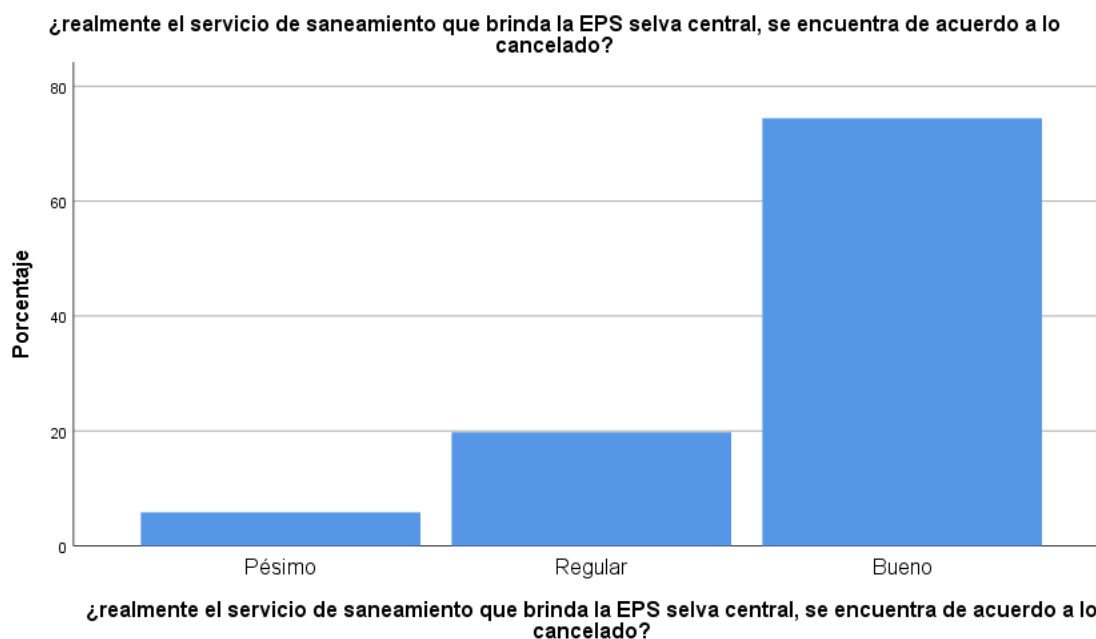
bajo porcentaje considera en un nivel pésimo que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme.

**Tabla 23**

**¿realmente el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central, se encuentra de acuerdo a lo cancelado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	5,8	5,8	5,8
	Regular	17	19,8	19,8	25,6
	Bueno	64	74,4	74,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Figura 23**



#### DESCRIPCIÓN.

Según la tabla 23 y Figura 23, se describe el resultado del ítem respectivo, que de los 86 usuarios encuestados, 64 de ellos que representa el 74,40% que representa un alto porcentaje considera en un nivel bueno el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central y que se encuentra de acuerdo a lo cancelado. Mientras solo 5 usuarios que es el 5,80% el más bajo porcentaje considera en un nivel pésimo el

servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central y que se encuentra de acuerdo a lo cancelado.

## RESULTADOS INFERENCIALES

### Hipótesis de prueba

Ho: Hipótesis Nula

Ha: Hipótesis Alterna

Ho: “No Existe relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

Ha: “Existe relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

Si  $P = \text{sig} > 0.05$  Se acepta Ho

Si  $P = \text{sig} < 0.05$  Se rechaza Ho

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,698	,078	8,945	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,595	,086	6,785	,000c
N de casos válidos		86			

- No se presupone la hipótesis nula.
- Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- Se basa en aproximación normal.

## Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la Hipótesis Alterna

“Existe relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”. Como el R calculado es 0.698 indica que la relación estrecha entre la Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

### 1. Hipótesis Específica 1

$H_0$ : “No Existe relación directa entre confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021,”

$H_a$ : “Existe relación directa entre confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021,”

Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

Si  $P = \text{sig} > 0.05$  Se acepta  $H_0$

Si  $P = \text{sig} < 0.05$  Se rechaza  $H_0$

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,551	,103	6,053	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,513	,102	5,470	,000c
N de casos válidos		86			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

## Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la Hipótesis Alterna

“Existe relación directa entre confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021,”

Como el R calculado es 0.551 indica que la relación estrecha entre la confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

## 2. Hipótesis Específica 2

$H_0$ : “No Existe relación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

$H_a$ : “Existe relación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

Si  $P = \text{sig} > 0.05$  Se acepta  $H_0$

Si  $P = \text{sig} < 0.05$  Se rechaza  $H_0$

		Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,726	,078	9,681	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,503	,102	5,332	,000c
N de casos válidos		86			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

### Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la Hipótesis Alterna

“Existe relación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

Como el R calculado es 0.726 indica que la relación estrecha entre empatía e interacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

### 3. Hipótesis Específica 3

$H_0$ : “No Existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

$H_a$ : “Existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

Si  $P = \text{sig} > 0.05$  Se acepta  $H_0$

Si  $P = \text{sig} < 0.05$  Se rechaza  $H_0$

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,711	,069	9,276	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,568	,089	6,321	,000c

N de casos válidos	86			
--------------------	----	--	--	--

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

#### Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la Hipótesis Alterna

“Existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021”

Como el R calculado es 0.711 indica que la relación estrecha proactividad y confort de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”.

## V. DISCUSIÓN.

Asumiendo los resultados de la presente investigación, cuyo objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, el recojo de información fue a través de los cuestionarios aplicada a la muestra respectiva a los 86 usuarios.

Es en este trabajo desde las informaciones recogidas, luego su procesamiento para su análisis posterior donde los usuarios en su mayoría consideran las buenas capacidades de calidad de servicio y muestran satisfacción pertinente con los servicios de agua potable y desagüe de la EPS sede La Merced año 2021. Entonces se pudo determinar la relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,698 que demuestra la relación en un nivel moderado entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021, de igual forma la prueba de hipótesis ratifica, donde sig. igual a  $0,00 < 0,05$ . Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

A estos resultados contrastamos con los trabajos previos como de: Lascarían, (2019), en su investigación realizada cuyo objetivo fue determinar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, Los resultados que muestran la investigación indica que la calidad de servicio se ubica en un nivel regular, esto relacionado con la satisfacción del usuario en un nivel medio, esperando mejorar la calidad de servicio para también mejorar la satisfacción del usuario y la reputación de la empresa.

Los resultados obtenidos corroboran a los resultados obtenidos donde la calidad de servicio se ubica en un nivel medio y la satisfacción del cliente en un nivel regular es decir encontramos una correlación directa por lo que es pertinente e importante mantener la la forma positiva del servicio para lograr el confort y satisfacción de los usuarios en una institución u organización.

Por otra parte según la hipótesis específica 1 planteado, existe relación directa entre confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, cuyo resultado se obtuvo la relación directa entre confiabilidad y política de servicio con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,551 que indica una relación moderada entre la dimensión confiabilidad y política de servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, ratificado con la prueba de hipótesis donde  $\text{sig.} = 0,00 < 0,05$  el nivel de error planteado.

A este resultado corrobora Vega, (2018), en los resultados de su trabajo resalta una clara puntuación de correlación que existe entre política de calidad de atención y satisfacción de los usuarios implicados a la salud familiar refieren que se logró dar atención a las necesidades pertinentes de clientes, en los intereses del cliente que requiera y al valor logrado la confianza de los clientes.

Estos resultados también coinciden y corroboran los resultados de nuestra investigación, puesto que las buenas políticas de servicio aplicados generan confiabilidad y garantía en los usuario, clientes o pacientes.

Igualmente, en la hipótesis específica 2, existe relación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, donde la dimensión empatía se relaciona directamente con la dimensión interacción del usuario, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,726 que indica una relación alta entre la dimensión empatía e interacción del usuario. Demostrándose con la prueba de hipótesis donde  $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$  el nivel de error planteado.

Estos resultados obtenidos que corresponde a la hipótesis especifican 2 también se contrasta con trabajos previos como de:

Roldán, Balbuena y Muñoz (2016), en su trabajo según los resultados indican que hay relación fuerte entre el nivel de calidad de servicio percibida y su fidelidad de comprar, paradójicamente no se pudo determinar por



sector de mercados específicos, puesto que las realidades de la muestra elegida dificultaron la realización de estrategias para analizar comparativamente. Según el autor las conclusiones indican que el nivel de calidad de servicio conlleva una asociación mayor con la fidelidad referido al comportamiento de esta, frente a la fidelidad de la efectividad del comportamiento. Por lo tanto estos consumidores referidos de los mercados grandes de Lima evidenciaron una tendencia favorable referido al nivel de calidad observada, así como altos niveles de confiabilidad, teniendo en cuenta la gran oferta y indicando la tendencia de regresar a sus mercados.

Estos resultados del mismo modo corroboran a nuestros resultados puesto que al brindar una calidad de servicio genera en los clientes lealtad quienes muestran empatía en sus interrelaciones o interacciones.

Para terminar la hipótesis específica 3, cuyo resultado indica que existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, por lo tanto los resultados obtenidos indican que la dimensión proactividad se relaciona directamente con la dimensión confort, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,711 que indica una relación alta entre la dimensión proactividad y confort. Demostrándose con la prueba de hipótesis donde sig. Es igual a 0,000 < 0,05 el nivel de error planteado.

Según la teoría de calidad de servicio tenemos a: Pérez (2006). Quien indica que todo referente a la calidad respecto a la atención al usuario se impone para garantizar el cumplimiento de las políticas referidos a la calidad total de las instituciones o empresas donde se debe considerar el servicio a prestar al usuario o cliente estas acciones se da gracias a la buena interacción entre los empleadores y los clientes, teniendo como eje o referencia.

Como una de las mejores estrategias que garantice una calidad buena en un trabajo de servicio tiende en la satisfacción o brindar las mejores expectativas que esperan los usuarios de las acciones de una empresa o una

organización, esperando el nivel real de bienestar que se puede alcanzar de una empresa.

El autor explica claramente que, La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes, puesto que a mayor calidad de servicio existirá mayor satisfacción de los clientes o usuarios, es como coincide con los resultados de la presente investigación donde se determinó la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que existe relación directa la calidad de servicio con la satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021, con un coeficiente de R de Pearson 0,698 corroborado con la prueba de hipótesis donde valor de significancia igual a  $0,000 < 0,05$  nivel de error planteado.
2. Existe relación directa entre la confiabilidad y la política de servicios en la muestra tomada para la investigación, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,551 donde valor de significancia igual a  $0,002 < 0,05$  nivel de error planteado.
3. Existe una correlación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,726, donde valor de significancia igual a  $0,000 < 0,05$  nivel de error planteado.
4. Existe una correlación directa entre proactividad y confort en los usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021, con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,711 donde valor de significancia igual a  $0,000 < 0,05$  nivel de error planteado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- R1. A las autoridades de las Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo, promover y mejorar el servicio de calidad de los usuarios para la satisfacción de los mismos y ser reflejos de lealtad.
- R2. A los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced – Chanchamayo, tener una interrelación armoniosa con trato amable y demostrar empatía con los usuarios de su empresa.
- R3. A los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo, estar siempre alerta a las dificultades o a los servicios de mala calidad para contribuir en la mejora oportunamente por parte de la empresa.
- R4. A los investigadores que a través de los resultados de la presente investigación promover o ejecutar otros trabajos investigativos con mayor profundidad como son los trabajos experimentales que contribuyan al desarrollo de los pueblos y al bienestar social de las comunidades.

## REFERENCIA

- Arizaga (2008). Inventario de Cociente para toma de decisiones. Bogotá Colombia Ediciones Norma.
- Barajas (2018). Agua potable mortandad infantil- Colombia. Fondo de Cultura Económica- Santa
- Brunet, L. (1999), Administración, procesos administrativos. 6ta edición. Edit. Mc. Graw Hill, Educación.
- Cook y Richard (2015), Instrumentos de recolección de datos México: Mc. Graw Hill.
- Cortés (2014). Comportamiento personal. México. Prentice- Hall Hispanoamericana S.A.
- Fernández (2000). Modelo multidimensional del clima organizacional Un enfoque sistémico. México: Editorial Interamericana.
- García (2010). Organización y Gobierno para la calidad, Bogotá Edic. Mc. Gran Hill Interamericana
- Gartner, L. (1988), Política de servicios en las organizaciones, México. Editorial Trillas.
- Helriegel, D., Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional. México Edit. 10ma edición Thomson.
- Hernández Sampieri (2010), Metodología de la Investigación. (5ta. Ed.). México D.F. McGraw Hill/Interamericana Editores. S.A. de C.V.
- Hernández S, (2006), Metodología de la Investigación. México: Quinta Edición.
- Hernández, (2014), Metodología de la investigación. Chile. McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez y Villegas (2003). Gestión de calidad en las organizaciones. Bogotá Ediciones Norma.

Keith, D. y Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo. México, 11va edición Mc Graw Hill. 11va edición.

Levin & Rubín (1996), Introducción a la investigación. Buenos Aires Argentina, Estrada.

Mac Graw Hill

Mira (2000). Estrategias de la calidad total. España. Editorial Norma.

Pérez (2006). Comportamiento Organizacional. 5ª Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Prieto t. (2015), Emprendimiento económico. México: Mc. Graw Hill.

Robbins (1994), Comportamiento Organizacional, México Pearson educación S.A.

Robbins, S. (1996), Comportamiento organizacional, conceptos – controversias y aplicaciones. México. 8va Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S. A.

Salas (2003), Psicología del trabajo para relaciones laborales. México: McGraw-Hill Interamericana.

Sánchez & Reyes, (1996), Metodología y diseños de la Investigación Científica Segunda Edición Lima. Editorial San Marcos.

Tamayo & Tamayo (2013), Investigación científica. Buenos Aires Argentina, ediciones Macchi.

Zavala (1987). La investigación pedagógica. Sao Paulo ediciones Gard Blucher.

WR Tello Marreros - 2021 - cybertesis.unmsm.edu.pe, Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada ... (CRED, ESNI, control de anemia y PCT) Lima 2021.

PVR Accini, CAS Seminario... - Sociedad & ..., 2021 - institutojubones.edu.ec., ... factores de mayor relevancia en toda empresa ...

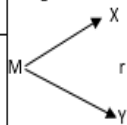
- FS Chavez Ponce - 2021 - repositorio.lamolina.edu.pe, Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS
- LYA Pacheco Sonapo, Y Melendrez Orrego - renati.sunedu.gob.pe, 2018,
- Gilli, J. J. (2011). Ética y empresa: valores y responsabilidad social en la gestión. Buenos Aires: Granica
- Creswell, J. W. (2012). Investigación Educativa. Planificación, realización y evaluación de investigaciones cuantitativas y cualitativas (4ª ed.). Boston: Pearson.
- Álvarez, G. (1992). El constructor de las estrategias empresariales. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2.
- Brunet, L. (1997). El clima de la empresa por acción de los clientes. México: Editorial Trillas.
- Davis, K. (2001). Comportamiento Humano como cliente. México: Editorial McGraw Hill. México
- Gámez, R. & otros (2008). Las empresas públicas: una mirada desde los clientes. México. Ediciones Culiacán-Sinaloa.
- Montenegro, P. (2004) Necesidades humanas básicas. Madrid. España. Organización Internacional del Trabajo.
- Álvarez, M. (2020), Servicio de unidades de uso en la empresa de servicio de Agua Potable. Arequipa. Ulasalle.edu.pe.
- Humpiri, R. y Quispe, Q. (2020), Calidad de agua potable y su tratamiento. Cajamarca. Unaj. Edu pe.
- Gutierrez, L. (2016), Calidad de servicio de saneamiento básico. Lima Universidad San Martín de Porres.
- Lizarme, R. (2009), Administración y control del agua potable. Lima. Editorial San Marcos

- Córdova, F. (2008), *Gobernabilidad en la empresa de Agua Potable*. Lima. Universidad Cesar Vallejo.
- Condori F. (2015), *Sostenibilidad del servicio del agua potable*. Lima. Universidad Nacional Federico Villareal, Ediciones CECCPUE.
- Apaza, P. (2008), *Satisfacción del usuario en un ambiente saludable*. Perú. Municipalidad provincial de San Román.
- García, L. (2008), *Gestión de calidad para el servicio de agua potable*. Ecuador Editorial Centro.
- Alexis P. (1997). *Calidad Organizacional en una empresa*, Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Matiz, A. (1990), *El lado humano de la empresa*. Sao Paulo. Ediciones Martín Fontes.
- Majlux, N. (2006), *Gestión de la empresa con una visión estratégica*. 4ta Edición. Santiago de Chile. Colección Economía y Gestión. Ediciones Dolmen.
- López, O. (2005), *Satisfacción y calidad de servicio en una empresa*. Lima Perú. Ediciones Firmart S.A.
- Briceño, B. (2008), *Visión del cliente y el empresario en un mundo competitivo*. Lima Perú. Fondo de desarrollo editorial de Lima.
- Andrade p. (2009). *Desarrollo de las habilidades sociales*. Madrid España. Ediciones Agulló.
- Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo en una empresa Hacia una nueva modernidad y calidad de vida*. Barcelona Editorial Paidós.
- Fernández, L. (1997) *Administración en las Organizaciones: Un enfoque de ecosistemas*. México. Editorial Mc. Graw - Hill.
- Agüero, L. (2010), *Modelo de gestión en empresas de agua potable*. Universidad Nacional Federico Villareal, Ediciones CECCPUE.
- García Victor y Medina Rogelio. (1988). *Organización y Gobierno de Centros Educativos*, Bogotá.



## ANEXOS

### ANEXO 1:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables y dimensiones	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo, 2021?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.	<b>Hipótesis General</b> Existe relación directa entre Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo 2021.	<b>Variable 1</b> calidad de servicio  <b>DIMENSIONES:</b> Confiabilidad Empatía -Proactividad	<b>Población</b> La población fue constituida por 50 usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Selva Central oficina La Merced Chanchamayo 2021.	<b>MÉTODO</b> Científico - descriptivo <b>TIPO</b> es no experimental <b>DISEÑO</b> Descriptivo correlacional. Diagrama.	El instrumento administrado a la muestra fue el cuestionario para ambos variables	Estadística descriptiva. Tabla de frecuencias y figuras, para representar los datos.  Estadística inferencial. coeficiente de Tau-B de Kendal, para las correlaciones y contrastación de hipótesis.
<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre <b>confiabilidad</b> y <b>política de servicio</b> de los usuarios de agua potable y desagüe de la (EPS) Oficina de La Merced – Chanchamayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre <b>empatía</b> e <b>interacción</b> del usuario de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre <b>proactividad</b> y <b>confort</b> del usuario de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo, 2021?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021. Establecer la relación entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021. Determinar la relación que existe entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.	<b>Hipótesis Específico</b> Existe relación directa entre confiabilidad y política de servicio en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021. Existe relación directa entre empatía e interacción del usuario en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021. Existe relación directa entre proactividad y confort en usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.	<b>Variable 2</b> satisfacción del usuario <b>DIMENSIONES:</b>  Política del servicio.  Interacción del usuario.  Confort	<b>Muestra</b> La muestra fue tomada a 50 usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Selva Central oficina La Merced Chanchamayo 2021.	 Donde: M: muestra X: variable 1 Y: variable 2 R: posible correlación		

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TESIS:** Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la EPS Selva Central oficina de La Merced - Chanchamayo 2021”

## **ANEXO 2:**

### **ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

#### **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo 2021**

Instrumento de recolección de datos

#### **INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Señores de la Merced, esta es una encuesta que servirá para evaluar el estado actual de la Administración de la EPS SELVA CENTRAL - OFICINA LA MERCED del **Sistema de Agua y Alcantarillado de la Ciudad de La Merced**.

**REFERENCIA:** Se ha formulado una lista de preguntas, que nos orientara para determinar la capacidad de gestión de los funcionarios de la EPS Selva Central – Oficina La Merced

NOMBRE: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

SECTOR: \_\_\_\_\_

JR. O CALLE: \_\_\_\_\_

Escala de conversion	
1	Pésimo
2	Deficiente
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

#### **VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Objetivo: Conocer el Nivel de Calidad de Servicio de Saneamiento que se brinda en la ciudad de La Merced

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de conversion				
		1	2	3	4	5
Dimension: Confiabilidad						
01	¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de la disponibilidad del servicio de Agua Potable?					
02	¿Cómo estima Ud. el cumplimiento de las horas establecidas del servicio de Agua Potable?					
03	¿Considera Ud. que el Servicio de desagüe afecta al Medio Ambiente (Malos olores, etc.)?					
04	¿Cómo considera el Servicio de Alcantarillado en su sector?					
05	¿Cómo considera Ud. la Planta de tratamiento para obtener el Agua Potable?					
06	¿Como considera Ud. la Planta de tratamiento de Desagüe (aguas servidas)?					
07	¿Se siente satisfecho del servicio de Saneamiento en tu ciudad?					
Dimension: Empatía						
08	¿Cómo considera Ud. el trato que le da los funcionarios, cuando hace algún tramite?					
09	¿Cómo considera la comunicación de la EPS y la población usuaria?					
Dimension: Proactividad						

10	¿Considera Ud. que la EPS toma acciones preventivas ante la disminución de Caudal de Agua?					
11	¿Considera que la EPS tiene una actitud voluntarista ante los desperfecto en el sistema de saneamiento?					
12	¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que provee la EPS selva central, lo realiza muy profesionalmente?					

FIRMA

## **ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo 2021**

Instrumento de recolección de datos

### **INSTRUMENTO QUE MIDE LA SASTIFACCION DEL USUARIO**

Señores de la Merced, esta es una encuesta que servirá para evaluar el estado actual de la Administración de la EPS SELVA CENTRAL - OFICINA LA MERCED del **Sistema de Agua y Alcantarillado de la Ciudad de La Merced**.

**REFERENCIA:** Se ha formulado una lista de preguntas, que nos orientara para determinar la capacidad de gestión de los funcionarios de la EPS Selva Central – Oficina La Merced

NOMBRE: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

SECTOR: \_\_\_\_\_

JR. O CALLE: \_\_\_\_\_

Escala de conversion	
1	Pésimo
2	Deficiente
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

VARIABLE: SASTIFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Conocer el Nivel de Calidad de Servicio de Saneamiento que se brinda en la ciudad de La Merced

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de conversion				
		1	2	3	4	5
Dimension: Política de Servicio						
01	¿Cómo considera que la EPS Selva Central cuenta con una buena práctica de servicio ante un corte del servicio de Agua Potable?					
02	¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central pueda aplicar buena practica de servicio, para el cambio de infraestructura que ya se encuentra absoleto?					
03	¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central mejore su experiencia en el servicio, previendo las disminuciones del caudal de agua potable?					
04	¿Cómo estima Ud. que la EPS selva central, su capacidad de servicio, gestionar la ejecución de un cambio de infraestructura?					
Dimension: Interacción del Usuario						
05	¿Considera Ud. que la EPS Selva Central se tiene una buena relación con el usuario?					
06	¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, para problemas surgidos de servicio, los soluciona en armonía con los usuarios?					
07	¿Considera Ud. que la EPS Selva Central, ante los problemas de escasez del agua, busca alternativas de solución en coordinación con los usuarios?					
Dimension: Comfort						
08	¿Considera Ud. que el servicio de saneamiento que brinda la EPS Selva Central, le brinda bienestar?					
09	¿Realmente Ud. considera que el servicio de Agua Potable, cancelado por el					

	usuario, se considera conforme?					
10	¿Realmente Ud. considera que el servicio de Alcantarillado, cancelado por el usuario, se considera conforme?					
11	¿realmente el servicio de saneamiento que brinda la EPS selva central, se encuentra de acuerdo a lo cancelado?					

---

FIRMA

### ANEXO 3: BASES DE DATOS DE LAS VARIABLES

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
6: Visible: 31 de 31 variab																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	
1	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
2	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
4	2,00	4,00	1,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
5	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
8	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
9	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
10	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
11	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
12	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
13	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
14	2,00	4,00	1,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
15	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
16	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
17	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
18	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
21	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
22	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
23	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
24	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
25	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
26	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
6 :														
	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Confiabilidad	Empatia	Proactividad	Politica de Servicio	Interaccion Con Usuario	Confort	Calidad de Servicio	Satisfacción Usuario
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
3	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	22,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00
4	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	19,00	6,00	8,00	12,00	10,00	12,00	33,00	34,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
7	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
8	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	26,00	9,00	14,00	18,00	13,00	16,00	49,00	47,00
9	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
10	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	23,00	8,00	12,00	16,00	12,00	14,00	43,00	42,00
11	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
12	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
13	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	26,00	9,00	14,00	18,00	13,00	16,00	49,00	47,00
14	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	20,00	7,00	10,00	14,00	11,00	12,00	37,00	37,00
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
16	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
17	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
18	2,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	20,00	6,00	8,00	12,00	10,00	10,00	34,00	32,00
19	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	28,00	8,00	11,00	14,00	11,00	14,00	47,00	39,00
20	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	28,00	8,00	13,00	18,00	13,00	18,00	49,00	49,00
21	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	26,00	8,00	11,00	14,00	11,00	14,00	45,00	39,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	26,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	46,00	44,00
23	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	25,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	25,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
25	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	31,00	9,00	14,00	18,00	13,00	18,00	54,00	49,00
26	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	25,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	28,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda							
6 :							
	Empatia	Proactividad	Politica...	Interacci...	Confort	Calidad...	Satisfacció...
1	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
2	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
3	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00
4	6,00	8,00	12,00	10,00	12,00	33,00	34,00
5	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
6	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
7	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
8	9,00	14,00	18,00	13,00	16,00	49,00	47,00
9	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
10	8,00	12,00	16,00	12,00	14,00	43,00	42,00
11	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
12	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
13	9,00	14,00	18,00	13,00	16,00	49,00	47,00
14	7,00	10,00	14,00	11,00	12,00	37,00	37,00
15	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	45,00	44,00
16	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
17	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	41,00	41,00
18	6,00	8,00	12,00	10,00	10,00	34,00	32,00
19	8,00	11,00	14,00	11,00	14,00	47,00	39,00
20	8,00	13,00	18,00	13,00	18,00	49,00	49,00
21	8,00	11,00	14,00	11,00	14,00	45,00	39,00
22	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	46,00	44,00
23	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
24	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
25	9,00	14,00	18,00	13,00	18,00	54,00	49,00
26	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
27	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00
28	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
6:																		
Visible: 31 de 31 variables																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	
28	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
29	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
30	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
31	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
33	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
34	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
35	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
36	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
37	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
38	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
39	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	
40	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
42	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
43	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
44	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	
45	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	
46	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
47	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
48	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
49	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	
50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
51	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
52	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
53	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	
54	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
6 :														
	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Confiabilidad	Empatia	Proactividad	Politicode Servicio	Interaccion ConUsuario	Confort	Calidadde Servicio	Satisfacción Usuario
28	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	25,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
29	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	25,00	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00
30	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	31,00	9,00	11,00	12,00	10,00	12,00	51,00	34,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	28,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00
33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00
35	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	22,00	6,00	8,00	12,00	10,00	12,00	36,00	34,00
36	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	28,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00
37	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	28,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	7,00	11,00	14,00	12,00	16,00	43,00	42,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	31,00	9,00	13,00	18,00	12,00	16,00	53,00	46,00
40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	25,00	7,00	11,00	14,00	12,00	16,00	43,00	42,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	28,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00
42	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	24,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00
43	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	24,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00
44	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	30,00	9,00	13,00	18,00	10,00	14,00	52,00	42,00
45	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	25,00	7,00	11,00	15,00	11,00	16,00	43,00	42,00
46	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	27,00	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00
47	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	24,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00
48	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	24,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00
49	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	20,00	6,00	10,00	11,00	9,00	12,00	36,00	32,00
50	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	27,00	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00
51	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	27,00	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00
52	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	27,00	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00
53	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	25,00	8,00	12,00	14,00	8,00	10,00	45,00	32,00
54	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	22,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda								
6:								
	Empatia	Proactividad	Politica...	Interacci...	Confort	Calidad...	Satisfacció...	
28	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00	
29	7,00	10,00	14,00	11,00	14,00	42,00	39,00	
30	9,00	11,00	12,00	10,00	12,00	51,00	34,00	
31	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00	
32	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00	
33	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00	
34	7,00	11,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00	
35	6,00	8,00	12,00	10,00	12,00	36,00	34,00	
36	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00	
37	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00	
38	7,00	11,00	14,00	12,00	16,00	43,00	42,00	
39	9,00	13,00	18,00	12,00	16,00	53,00	46,00	
40	7,00	11,00	14,00	12,00	16,00	43,00	42,00	
41	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	48,00	44,00	
42	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00	
43	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00	
44	9,00	13,00	18,00	10,00	14,00	52,00	42,00	
45	7,00	11,00	15,00	11,00	16,00	43,00	42,00	
46	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00	
47	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00	
48	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	42,00	38,00	
49	6,00	10,00	11,00	9,00	12,00	36,00	32,00	
50	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00	
51	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00	
52	8,00	12,00	16,00	10,00	14,00	47,00	40,00	
53	8,00	12,00	14,00	8,00	10,00	45,00	32,00	
54	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00	
55	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
6:																	Visible: 31 de 31 variables	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	
55	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
56	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
57	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	
58	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
59	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
60	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
61	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
62	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
63	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
64	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
65	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
66	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
67	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
68	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
69	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
70	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
71	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
72	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
73	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
74	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
75	5,00	2,00	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
76	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
77	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
78	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
79	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
80	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
81	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda															
6 :															
Visible: 31 de 31 variables															
	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Confiabilidad	Empatia	Proactividad	Politica de Servicio	Interaccion Con Usuario	Confort	Calidad de Servicio	Satisfacción Usuario	var
55	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	22,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00	
56	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	22,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00	
57	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	13,00	4,00	5,00	8,00	7,00	8,00	22,00	23,00	
58	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	23,00	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	41,00	38,00	
59	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	23,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00	
60	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00	
61	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	7,00	14,00	18,00	13,00	16,00	41,00	47,00	
62	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00	
63	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	20,00	7,00	12,00	16,00	12,00	14,00	39,00	42,00	
64	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00	
65	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00	
66	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	20,00	8,00	14,00	18,00	13,00	16,00	42,00	47,00	
67	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	17,00	7,00	10,00	14,00	11,00	12,00	34,00	37,00	
68	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	17,00	7,00	12,00	16,00	12,00	16,00	36,00	44,00	
69	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	17,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	34,00	41,00	
70	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	17,00	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	34,00	41,00	
71	2,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	20,00	8,00	8,00	12,00	10,00	10,00	36,00	32,00	
72	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	17,00	7,00	11,00	14,00	11,00	14,00	35,00	39,00	
73	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	17,00	7,00	13,00	18,00	13,00	18,00	37,00	49,00	
74	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	14,00	6,00	11,00	14,00	11,00	14,00	31,00	39,00	
75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	23,00	9,00	12,00	16,00	12,00	16,00	44,00	44,00	
76	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	20,00	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	38,00	39,00	
77	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	21,00	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00	
78	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	21,00	8,00	14,00	18,00	13,00	18,00	43,00	49,00	
79	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	21,00	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00	
80	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	21,00	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	41,00	44,00	
81	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	21,00	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda							
6 :							
	Empatia	Proactividad	Politica...	Interacci...	Confort	Calidad...	Satisfacció...
55	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00
56	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	40,00	38,00
57	4,00	5,00	8,00	7,00	8,00	22,00	23,00
58	7,00	11,00	14,00	10,00	14,00	41,00	38,00
59	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	43,00	44,00
60	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00
61	7,00	14,00	18,00	13,00	16,00	41,00	47,00
62	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00
63	7,00	12,00	16,00	12,00	14,00	39,00	42,00
64	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00
65	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	37,00	41,00
66	8,00	14,00	18,00	13,00	16,00	42,00	47,00
67	7,00	10,00	14,00	11,00	12,00	34,00	37,00
68	7,00	12,00	16,00	12,00	16,00	36,00	44,00
69	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	34,00	41,00
70	7,00	10,00	14,00	11,00	16,00	34,00	41,00
71	8,00	8,00	12,00	10,00	10,00	36,00	32,00
72	7,00	11,00	14,00	11,00	14,00	35,00	39,00
73	7,00	13,00	18,00	13,00	18,00	37,00	49,00
74	6,00	11,00	14,00	11,00	14,00	31,00	39,00
75	9,00	12,00	16,00	12,00	16,00	44,00	44,00
76	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	38,00	39,00
77	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00
78	8,00	14,00	18,00	13,00	18,00	43,00	49,00
79	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00
80	8,00	12,00	16,00	12,00	16,00	41,00	44,00
81	8,00	10,00	14,00	11,00	14,00	39,00	39,00
82	5,00	6,00	10,00	6,00	10,00	22,00	26,00

[illegible]

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
78:														
	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Confiabilidad	Empatia	Proactividad	Politica de Servicio	Interaccion Con Usuario	Confort	Calidad de Servicio	Satisfacción Usuario
82	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	18,00	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
83	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	15,00	4,00	7,00	8,00	5,00	8,00	26,00	21,00
84	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	15,00	4,00	7,00	8,00	5,00	8,00	26,00	21,00
85	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	18,00	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
86	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	18,00	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
87														
88														
89														
90														
91														
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														
101														
102														
103														
104														
105														
106														
107														
108														



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda							
78 :							
	Empatia	Proactividad	Politica...	Interacci...	Confort	Calidad...	Satisfacció...
82	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
83	4,00	7,00	8,00	5,00	8,00	26,00	21,00
84	4,00	7,00	8,00	5,00	8,00	26,00	21,00
85	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
86	5,00	9,00	10,00	6,00	10,00	32,00	26,00
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
100							
101							
102							
103							
104							
105							
106							
107							
108							
109							



## ANEXO 4: PROGRAMACIÓN EN SPSS VERSIÓN 26

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	2	¿Como conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	2	¿Se siente sati...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	2	¿Considera que...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	2	¿Realmente Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	2	¿Realmente Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Numérico	8	2	¿realmente el s...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Confiabilidad	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
25	Empatia	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
26	Proactividad	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
27	PoliticadeS...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Interaccion...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Nominal	Entrada
29	Confort	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
4	p4	Númérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Númérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Númérico	8	2	¿Como conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Númérico	8	2	¿Se siente sati...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Númérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Númérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Númérico	8	2	¿Considera que...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Númérico	8	2	¿Cómo conside...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Númérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Númérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Númérico	8	2	¿Cómo estima ...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Númérico	8	2	¿Considera Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Númérico	8	2	¿Realmente Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Númérico	8	2	¿Realmente Ud...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Númérico	8	2	¿realmente el s...	{1,00, Pési...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Confiability	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
25	Empatia	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
26	Proactividad	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
27	Politica de S...	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Interaccion...	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Nominal	Entrada
29	Confort	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
30	Calidad de S...	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	Satisfacción...	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
32											

